

## ABSTRAK

Organisasi pada umumnya mempunyai tujuan utama yaitu dapat mengembangkan usahanya ke arah yang semakin lama semakin baik. Oleh karena itu, segala perbaikan sangat perlu untuk dilakukan. Salah satu tahap untuk menjadi lebih baik yaitu dengan melakukan pengukuran dan perbaikan kinerja. Pengukuran diterapkan berdasarkan suatu kriteria standar di mana hasil pengukuran tersebut akan menghasilkan penilaian yang membuat perusahaan mengetahui sampai di mana perkembangan saat ini sehingga dapat pula melakukan perbaikan-perbaikan terutama perbaikan kinerja pada bagian organisasi yang dirasa kurang efektif dan efisien. Pengukuran dan perbaikan kinerja ini akan membuat organisasi semakin utuh baik dalam struktur maupun dalam proses pelaksanaan segala kegiatan organisasi dan juga membuat organisasi mampu menentukan langkah yang tepat untuk semakin memajukan perusahaannya.

Dalam mengukur kinerja, pada penelitian ini digunakan kriteria dan bobot dari model MBNQA. Model *MBNQA Education Criteria* merupakan salah satu *award* dari serangkaian *MBNQA*, di mana model ini memberikan kriteria dan penjelasan spesifik mengenai unsur pendidikan.

Pengukuran menggunakan model *MBNQA* mengukur keseluruhan organisasi seperti kepemimpinan, perencanaan strategi, fokus pelanggan, pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan, fokus tenaga kerja, fokus operasi, dan hasil-hasil yang dimiliki organisasi. Sebagai penerapan pengukuran kinerja dengan menggunakan kriteria dari model *MBNQA*, dilakukan pengukuran ini dengan studi kasus di SMAK Frateran, Surabaya. SMAK Frateran adalah organisasi swasta di bidang pendidikan yang di dalamnya terdapat proses belajar mengajar antara guru yang berpengalaman dengan siswa sekolah tingkat menengah ke atas. Selama ini, SMAK Frateran telah menerapkan teknik pengukuran kualitas pendidikan melalui sistem akreditasi yang diselenggarakan oleh pemerintah dan SMAK Frateran selalu mendapat nilai akreditasi terbaik. Kinerja di bagian lainnya, seperti reputasi sekolah di mata masyarakat, kualitas layanan non-akademik, hubungan sekolah dengan para stakeholder, dan sebagainya, belum terukur.

Dari data yang diperoleh dan hasil analisis yang telah dilakukan, diketahui bahwa kinerja SMAK Frateran menggunakan *MBNQA Education Criteria* tergolong masih kurang meski jika menggunakan kriteria dari akreditasi memiliki nilai yang sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari perolehan skor dari seluruh bagian yaitu sebesar 328,75 dari maksimal 1000 poin. Pemberian nilai tersebut dengan menentukan persentase penilaian terlebih dahulu serta pembuatan standar penilaian untuk membantu pemberian persentase penilaian. Upaya perbaikan yang diusulkan diperoleh dari penjabaran *area for improvement* pada setiap aspek yang kurang tercapai ketika menjawab pertanyaan yang harus dipenuhi pada kriteria *MBNQA* tersebut. Perbaikan paling awal dilakukan pada bidang kepemimpinan senior, tata kelola dan tanggung jawab kemasyarakatan, suara pelanggan, pengukuran, analisis, dan perbaikan kinerja organisasi, sistem kerja, dan hasil fokus pada pelanggan. Dalam studi kasus ini, perbaikan yang diberikan merupakan langkah untuk memajukan kinerja SMAK Frateran.

Kata kunci: Malcolm Baldrige Education Criteria, MBNQA, pengukuran kinerja