

ABSTRAK

SMPK St. AGNES yang berlokasi di jalan Mendut no 7, Surabaya. merupakan salah satu sekolah swasta favorit di Surabaya yang juga turut bersaing dalam meningkatkan mutu sekolahnya ke taraf internasional. Saat ini SMPK St. Agnes dalam mengukur kinerja hanya dengan menyebarkan kuesioner kepuasan baik siswa, guru maupun staff sekolah dan jumlah siswa yang mendaftar setiap tahunnya. Pengukuran kinerja dengan menyebarkan kuesioner dan jumlah siswa yang mendaftar setiap tahunnya, dinilai pihak sekolah kurang menyeluruh, sehingga dengan hasil pengukuran yang belum maksimal tersebut SMPK St. Agnes belum dapat bersaing dengan sekolah-sekolah yang lain secara maksimal untuk jangka panjang. Oleh karena itu, dibutuhkan pengukuran kinerja yang efektif yaitu pengukuran yang secara menyeluruh dan seimbang baik dari segi finansial maupun nonfinansial. Selain itu juga perlu diketahui tingkat kepuasan baik dari siswa, orang tua murid, guru dan staff sekolah sehingga sekolah dapat mengetahui serta meningkatkan kinerjanya. setelah diketahui keinginan dari pihak sekolah maka metode pengukuran yang cocok diterapkan adalah dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

Balanced Scorecard merupakan salah satu pengukuran kinerja yang menerjemahkan visi, misi, dan strategi sekolah ke dalam seperangkat ukuran yang menyeluruh dan memberikan kerangka kerja bagi pengukuran sistem manajemen strategis. Tolok ukur kinerja di dalam penelitian ini ditinjau berdasarkan empat perspektif yaitu *financial, customer, internal business process dan learning and growth*.

Untuk menentukan strategi yang sesuai dengan kondisi sekolah terkini, maka dilakukan analisis *Strengths, Weakness, Oppotunities, Threats* (SWOT). Setelah strategi SWOT telah dirancang, setelah itu menentukan kriteria-kriteria dengan menghubungkan matrik SWOT dengan *Balanced Scorecard*. Kemudian masing-masing perspektif dan tolok ukur (KPI) dalam *Balanced Scorecard* dihitung bobotnya dengan metode *Pair Comparison*. Agar masing-masing KPI dalam pencapaiannya dapat diukur, maka masing-masing KPI dalam *Balanced Scorecard* harus memiliki target. Target ini yang akan digunakan sebagai dasar penilaian kinerja. Beberapa KPI yang diukur yaitu persentase *new students, number of satisfaction students, number of drop out students, number of champions, number of upper average graduated students*, persentase *staff holding degree S1*, persentase *teacher holding can speak English*, persentase *employee training*, persentase *employee turnover*, persentase *absenteeism, number of satisfaction staff*, persentase *revenues from students*, persentase *total asset turn over*, persentase biaya operasional tak langsung.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja sekolah, kinerja sekolah pada tahun ajaran 2006-2007 dikategorikan kurang baik yaitu dengan nilai kinerja 2.9775, sedangkan kinerja sekolah pada tahun ajaran 2007-2008 dikategorikan cukup baik, dengan nilai kinerja yang diperoleh sebesar 3.1191 berdasarkan hasil kinerja tersebut dapat lihat bahwa kinerja SMPK St. Agnes mengalami perubahan kenaikan yang cukup signifikan. Dari pengukuran tersebut didapat KPI-KPI yang mendapat nilai rendah dan perlu diukur yaitu persentase *new students, number of satisfaction students*, persentase *staff holding degree S1*, persentase *teacher holding can speak English*, persentase *employee turnover*, persentase *absenteeism*, persentase *revenues from students*, persentase *total asset turn over*. setelah itu mencari penyebab kinerja yang belum optimal dengan Diagram Ishikawa. KPI-KPI yang mendapat nilai kinerja rendah tersebut di ukur menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD). dalam pengukuran tersebut ditentukan inisiatif perbaikan kinerja untuk masing-masing KPI, mengingat cukup banyak inisiatif perbaikan yang harus dilakukan maka dari hasil *House of Quality* diperoleh inisiatif perbaikan yang diprioritaskan. Agar dalam penelitian dengan metode *Balanced Scorecard* ini dapat berhasil maka guru, staff sekolah dan kepala sekolah diharapkan menerapkan inisiatif perbaikan yang diprioritaskan sehingga dapat lebih fokus terhadap faktor-faktor yang penting bagi sekolah.