

ABSTRAK

Persaingan terhadap jasa pendidikan semakin ketat membuat SMAK St. Augustinus ingin memelihara serta meningkatkan mutu pelayanannya. Hal ini dilakukan agar dapat menjamin kepuasan *customer* dan juga dapat membuat SMAK St. Augustinus Kediri tetap mampu bersaing pada sektor jasa pendidikan. Hal ini dapat dilakukan lewat program-program kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan serta diimbangi dengan adanya fasilitas yang mendukung. Sebelum melakukan peningkatan perlu dilakukan analisis terlebih dahulu untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu untuk ditingkatkan.

Penelitian ini menggunakan metode HEdPERF (*Higher Education Performance*), yaitu untuk mengetahui persepsi *customer* terkait dengan kualitas layanan yang diberikan oleh SMAK St. Augustinus Kediri. Penelitian ini juga dihubungkan dengan akreditasi sekolah karena butir-butir akreditasi yang sesuai dengan variabel HEdPERF serta sesuai dengan kondisi SMAK St. Augustinus Kediri juga dimasukkan pada kuesioner yang akan digunakan. Metode HEdPERF terdiri dari lima dimensi. Dimensi-dimensi tersebut terdiri dari dimensi *academic*, *non-academic*, *reputation*, *access*, dan *programmes issue*.

Dilakukan identifikasi terlebih dahulu terhadap variabel-variabel HEdPERF serta butir-butir akreditasi yang telah disesuaikan dengan kondisi SMAK St. Augustinus Kediri. Terpilih 42 variabel layanan. Setelah kuesioner disusun, penyebaran kuesioner tahap *pre-sampling* dilakukan kepada 30 responden untuk diuji validitas dan reliabilitasnya. Bila kuesioner valid dan reliabel maka dilakukan tahap *sampling* hingga didapat 100 responden.

Selanjutnya dilakukan rekapitulasi kuesioner dan dilakukan analisis hasil menggunakan analisis deskriptif, analisis persepsi, analisis statistik, dan analisis perbaikan menggunakan QFD (*Quality Function Deployment*). Hasil analisis deskriptif memberikan gambaran mengenai latar belakang responden serta rekapitulasi kritik dan saran. Sedangkan dari analisis persepsi menunjukkan ada satu variabel yang memiliki nilai *mean* rendah atau berwarna merah yang artinya perlu untuk dilakukan perbaikan.

Setelah analisis deskriptif dan analisis persepsi, selanjutnya dilakukan analisis statistik. Analisis yang digunakan adalah analisis *crosstabs*, MANOVA, regresi berganda, dan SEM (*Structural Equation Modeling*). Pada analisis *crosstabs* hanya variabel jenis kelamin yang mempengaruhi kelompok responden, hal ini karena persentase dari responden laki-laki dan perempuan berbeda. Hasil analisis MANOVA (uji perbedaan persepsi antar kelompok responden) menggunakan kelompok responden siswa kelas X dan XI menunjukkan tidak ada perbedaan persepsi. Kemudian dilakukan uji MANOVA lagi menggunakan kelompok responden siswa laki-laki dan perempuan dengan hasilnya ada perbedaan persepsi antar kelompok. Hasil regresi linear menunjukkan bahwa dimensi *reputation* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan secara menyeluruh. Selanjutnya dilakukan analisis SEM untuk melihat variabel pembentuk dimensi *reputation* mana yang paling berpengaruh. Dari hasil analisis SEM menunjukkan bahwa kondisi ruang kelas mempunyai pengaruh paling kuat.

Perbaikan difokuskan pada hasil analisis persepsi yang masih perlu ditingkatkan dan diperbaiki. Perbaikan ini dilakukan dengan menggunakan QFD sehingga tingkat kepentingan terhadap upaya perbaikan dapat diketahui. Usulan yang paling diprioritaskan adalah variabel dengan bobot *Importance of Hows* paling besar yang didapatkan dari pengolahan menggunakan QFD *excel template*. Usulan yang paling diprioritaskan adalah terkait ketersediaan kotak kritik dan saran. Sebaiknya sekolah menyediakan kotak kritik dan saran agar siswa dapat menyalurkan aspirasinya.

Keyword: HEdPERF, SEM, QFD