

## ABSTRAK

Dalam dunia industri, tak bisa dipungkiri bahwa saat ini telah semakin ketat dalam bersaing. Adapun persaingan tersebut tidak hanya terjadi pada industri manufaktur saja, melainkan juga industri jasa. Hal ini juga berlaku pada institusi Pendidikan. Sekolah Menengah Atas (SMA) misalnya, yang harus bertahan dari kerasnya arus persaingan. Dalam hal ini, kualitas layanan berperan sebagai perisai untuk menghadapi persaingan yang ada. Tidak hanya layanan akademik, layanan non-akademik juga memiliki andil yang besar dalam hal kualitas layanan. SMA Kemala Bhayangkari 1 Surabaya sebagai salah satu pelaku industri jasa, berupaya untuk meningkatkan kinerja layanannya. Namun, SMA ini jarang sekali menggali kepuasan pelanggan (siswa) tentang layanan yang telah diberikan sekolah. Kotak kritik dan saran juga tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Alhasil, kotak tersebut tampak sering kosong dan tidak terawat. Sehingga di sini diperlukan suatu metode untuk mengukur kinerja pendidikan yang bersifat menyeluruh.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner berbasis HEDPERF dan perangkat akreditasi milik BAN-SM, ke 100 responden yang berasal dari kelas XI dan XII. Selain itu terdapat pula kuesioner kualitatif yang ditujukan kepadasiswa non-SMA Kemala Bhayangkari 1 Surabaya, untuk menggali alasan mereka tidak bersekolah di sana. Setelah 100 responden selesai mengisi kuesioner, kemudian data diuji dan terbukti valid dan reliabel. Kemudian, data dianalisis menggunakan *Traffic Light System* untuk mengetahui persepsi siswa sekaligus mengetahui variabel mana yang perlu diperbaiki. Didapatkan bahwa dari 5 dimensi, terdapat terdapat 2 dimensi dan 12 variabel yang memiliki nilai kuning, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya. Selanjutnya, dilakukan uji MANOVA untuk mengetahui apakah ada perbedaan persepsi antar kelompok responden: kelas XI dan XII. Secara keseluruhan, tidak ada perbedaan persepsi antar kedua responden. Namun, ketika diuji berdasarkan variabel, terdapat perbedaan persepsi pada dimensi *access*, tepatnya pada variabel mengenai kotak saran. *Tools* berikutnya yang digunakan adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA). Dari *tools* ini, diperoleh 7 (tujuh variabel) pada kuadran *main priority*, 4 (empat) variabel pada kuadran *low priority*, 8 (delapan) pada kuadran *over acting*, dan 6 (enam) pada kuadran *maintain performance*. Selanjutnya dilakukan uji SEM dan didapatkan hasil bahwa kinerja mempengaruhi kepuasan siswa, dengan dimensi *access* yang paling mempengaruhi kinerja. Setelah nilai kuat pengaruh (estimasi) dari SEM didapatkan dan diintegrasikan dengan kuadran IPA, dilakukan pemilihan untuk dilakukan perbaikan pada kuadran *main priority* dan *low priority* dengan nilai estimasi yang lebih dari 0,7, didapat 7 (tujuh) variabel yang perlu diperbaiki: “Sekolah memiliki proses layanan administrasi yang tidak rumit”, “Sekolah memiliki fasilitas akademik yang memadai”, “Guru bersikap sopan dan ramah kepada siswa”, “Guru peduli kepada siswa”, “Karyawan peduli terhadap siswa”, “Karyawan menepati janjinya kepada siswa”, dan “Sekolah memiliki kotak saran yang berfungsi dan terkelola dengan baik”.

Hasil integrasi dari IPA dan SEM tersebut, digunakan sebagai elemen *what* pada *tools* QFD. Kemudian, dari elemen *what*, selanjutnya dicarikan solusi melalui elemen *how*. Sehingga, *tools* ini berfungsi mengurutkan prioritas perbaikan yang sebaiknya dilakukan oleh sekolah. Dengan demikian, urutan perbaikan yang sebaiknya dilakukan oleh pihak sekolah adalah “Mengadakan kegiatan keakraban antara guru dengan siswa”, “Membuat aplikasi penunjang komunikasi sekolah dan siswa”, “Membuat media kritik dan saran berbasis QR Code”, “Melakukan penilaian atau evaluasi kepribadian guru/karyawan setiap bulan”, “Membuat *virtual account* siswa”, dan “Membuat checklist bulanan terhadap fasilitas akademik”. Dengan demikian, maka hendaknya pihak sekolah melakukan perbaikan pada variabel terkait, dan disarankan untuk memperhatikan hubungan antara guru dan siswanya.

**Kata kunci:** HEDPERF, IPA, SEM, QFD.