

ABSTRAK

Semakin ketatnya persaingan global mendorong instansi-instansi pendidikan berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas jasa pendidikannya sehingga dapat mencetak lulusan yang berkualitas. Untuk itu instansi pendidikan harus benar-benar mengetahui atribut jasa apa yang harus ditingkatkan agar dapat menghasilkan lulusan seperti yang diinginkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut jasa pendidikan di SMA Negeri 14 Surabaya mana yang perlu diprioritaskan perbaikannya, serta memberikan usulan perbaikan yang diharapkan mampu meningkatkan mutu jasa pendidikan di SMA Negeri 14 Surabaya. Dalam mencari prioritas perbaikan atribut jasa pendidikan, penelitian ini menggunakan integrasi matriks IPA dan model Kano. Penelitian ini juga dilengkapi dengan analisa pemenuhan harapan para siswa dengan *service quality gap*, tingkat kepuasan siswa terhadap jasa pendidikan yang ada secara umum dengan *customer satisfaction index (CSI)*, dan *cause and effect diagram* untuk mencari akar permasalahan yang terjadi pada atribut-atribut yang dianggap kurang memadai oleh para siswa SMA Negeri 14 Surabaya beserta usulan-usulan perbaikan yang diharapkan mampu mengatasi masalah-masalah yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan para siswa SMA Negeri 14 Surabaya terhadap atribut-atribut jasa pendidikan yang ada belum terpenuhi karena adanya kesenjangan di setiap atributnya. Kesenjangan yang paling besar adalah atribut sekolah menyediakan fasilitas atribut sekolah menyediakan fasilitas pengajaran (perpustakaan, lab., lapangan olahraga) yang memadai dengan nilai kesenjangan sebesar -1,32. Sementara kesenjangan yang paling rendah adalah atribut guru menganjurkan pendidikan lanjutan kepada murid dengan nilai kesenjangan sebesar -0,67. Walaupun harapan para siswa belum terpenuhi, secara umum para siswa telah merasa puas terhadap jasa pendidikan yang diberikan oleh sekolah, terbukti dari nilai CSI sebesar 0,683 atau 68,3%. Akan tetapi, harapan para siswa yang belum terpenuhi tersebut menunjukkan bahwa semua atribut jasa pendidikan di SMA Negeri 14 perlu ditingkatkan kualitasnya. Berdasarkan integrasi matriks IPA dan model Kano, atribut-atribut yang harus diutamakan perbaikannya adalah atribut guru menggunakan metode pembelajaran yang baik dan atribut sekolah menyediakan lingkungan belajar yang baik. Usulan perbaikan yang diharapkan dapat mengatasi masalah-masalah yang ada antara lain meningkatkan profesionalitas guru, melaksanakan survey kepada para siswa secara berkala, meningkatkan hubungan sosial antar warga sekolah, dsb.

Kata kunci: kualitas jasa pendidikan, harapan, CSI, Kano, IPA, *cause and effect diagram*