

ABSTRAKSI

Perkembangan dunia pendidikan yang kompetitif menuntut setiap sekolah mampu menyelenggarakan pendidikan secara professional sehingga sesuai dengan kebutuhan pasar kerja. Selain itu dengan disahkannya Undang – undang Badan Hukum Pendidikan (UBHP) oleh pemerintah menuntut setiap lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikannya. Begitu pula SMK Negeri 7 Bandung sebagai salah satu sekolah menengah kejuruan berstandar internasional harus selalu meningkatkan mutu layanan pendidikannya. Data menunjukkan ada beberapa keluhan dari para siswa tentang guru mengajar, ketersediaan fasilitas internet sebagai penunjang pembelajaran serta ruangan yang bersih dan penerangan ruangan yang cukup. Oleh sebab itu maka dilakukan penelitian berjudul “*Pengukuran Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Diagram Analisis Kepentingan – Kinerja Sebagai Dasar Perbaikan Layanan Pendidikan Di SMK Negeri 7 Bandung*”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian siswa terhadap kinerja pelayanan yang diberikan sekolah serta untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan. disamping itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variable – variable mana yang memberikan kepuasan kepada siswa serta usulan perbaikan layanan pendidikan guna meningkatkan kepuasan siswa di masa yang akan datang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa SMK Negeri 7 Bandung secara keseluruhan termasuk klasifikasi cukup puas. Hal ini tercermin dari hasil analisis kesesuaian antara kinerja dengan tingkat kepentingan siswa yang memberikan hasil sebesar 77%. Dari 28 atribut penentu kepuasan, maka ada 10 atribut yang menyebabkan puas tetapi ada 6 atribut yang nampaknya belum memuaskan. Usulan perbaikan berdasarkan pada hasil penelitian guna meningkatkan kepuasan siswa dengan memberikan prioritas kepada atribut - atribut yang menurut siswa memiliki tingkat kepentingan tinggi.

Kata kunci : *Layanan Pendidikan, Kepuasan Siswa*