

**Analisis Keterkaitan Kualitas Pendidikan, Nilai Pelanggan di Sekolah Swasta Melalui Pendekatan *Balanced Scorecard*.**

**Elis Lisyawati<sup>1</sup>, Khairunnisa<sup>2</sup>, Edi Ruslani<sup>3</sup>, Ade Ripai<sup>4</sup>, Ade Tutty Rokhayati Rosa,<sup>5</sup> Ida Tejawiyani<sup>6</sup>**

Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia<sup>12</sup>, SMKN 2 Rangkasbitung<sup>3</sup>, SMK Tangerang<sup>4</sup>,  
Universitas Islam Nusantara Bandung<sup>56</sup>  
elis@unusia.ac.id

**ABSTRACT**

*The use of the Balanced Scorecard method in performance measurement including determining teaching quality and customer value, allows assessment of financial aspects, customers, internal business processes, and learning and growth based on the goals that the organization has set. This measurement is based on the organization's stated goals, vision and mission. With the Balanced Scorecard, SMKN 2 Rangkasbitung obtained a comprehensive picture of its teaching quality and customer value, including the school's ability to fulfill the satisfaction of educational stakeholders. This research used a descriptive qualitative approach, with interview, observation and documentation techniques. Data analysis techniques recommended by Miles and Huberman are data reduction, data presentation and conclusion drawing based on themes in the research. In the context of education, the Balance Scorecard serves as a guide to measuring and improving the performance of educational institutions comprehensively, and obtaining commitment from project participants and clarifying the framework for implementation and management that must be implemented after the preparation of the initial Balance Scorecard, as well as helping institutions to translate vision, mission into concrete actions through performance measurement from various perspectives and used to boost the organization's ability to multiply performance*

**Keywords:** Education Quality, Customer Value & Balance Scorecard

**ABSTRAK**

Penggunaan metode *Balanced Scorecard* dalam pengukuran kinerja termasuk menentukan kualitas pengajaran dan nilai pelanggan, memungkinkan penilaian aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan berdasarkan sasaran yang telah ditetapkan organisasi. Pengukuran ini berdasarkan tujuan, visi dan misi organisasi yang telah dicanangkan. Dengan *Balanced Scorecard*, SMKN 2 Rangkasbitung memperoleh gambaran komprehensif tentang kualitas pengajaran dan nilai pelanggannya, termasuk kemampuan sekolah dalam memenuhi kepuasan pemangku kepentingan pendidikan (*stakeholders*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisa data yang dianjurkan Miles dan Huberman yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan berdasarkan tema-tema dalam penelitian. Dalam konteks pendidikan *Balance Scorecard* berfungsi sebagai panduan untuk mengukur dan meningkatkan kinerja institusi pendidikan secara komprehensif, dan memperoleh komitmen dari partisipan proyek serta mengklarifikasi kerangka kerja untuk pelaksanaan dan manajemen yang harus diimplementasikan setelah penyusunan *Balance Scorecard* awal, serta membantu institusi

untuk menerjemahkan visi, misi ke dalam tindakan konkret melalui pengukuran kinerja dari berbagai perspektif dan digunakan untuk mendongkrak kemampuan organisasi dalam melipatgandakan kinerja.

**Kata Kunci:** Kualitas Pendidikan, Nilai Pelanggan & *Balance Scorecard*

## PENDAHULUAN

Pendidikan dalam Webster's New World Dictionary (Guralnik, 1983) adalah kegiatan pendidikan meliputi produksi dan distribusi pengetahuan baik di lembaga reguler maupun bukan reguler.

Praktik pendidikan dapat dianalogikan dengan industri khususnya industri jasa. Seperti sekolah dapat dianggap sebagai lembaga pendidikan yang menjual jasa (*service*) kepada para pelanggannya. Pelanggan jasa yang diproduksi oleh sekolah terdiri dari siswa (*primer*) orang tua, masyarakat. (*sekunder*) pemakai lulusan (*tersier*) (Meirawan, 2010)

Dasawarsa ini persaingan di dunia pendidikan semakin ketat. Institusi pendidikan mulai tingkat dasar, menengah hingga tinggi mengalami tantangan dan persaingan sangat berat dan kompleks. Adanya tuntutan dari pemangku kepentingan seperti orang tua siswa/mahasiswa, pengusaha dan masyarakat umum semakin menuntut kualitas pendidikan yang lebih baik, layanan dan fasilitas kampus yang memadai, pengembangan kurikulum dan program kampus yang memadai, kompetensi guru dan dosen yang memadai, dan belum terwujud pegawai kampus yang responsif. Maka pemerintah menetapkan regulasi dan upaya pemenuhan standar nasional pendidikan yang tentunya harus dipenuhi oleh satuan lembaga pendidikan sebagai upaya peningkatan mutu dan kualitas jasa pendidikan.

Tinjauan mengenai mutu pendidikan sangat relatif tergantung pada siapa dan dari mana memotretnya (Sallis, 2015). Berbagai kalangan masyarakat memiliki pandangan beragam tentang konsep mutu. Kalangan

*pertama* memandang mutu pendidikan dari ujungnya, misalnya hasil Ujian Nasional atau SPMB yang mengukur pengetahuan pada aspek kognitif saja. Kalangan *kedua*, melihat mutu dari prosesnya. Mereka menganggap kurikulum tidak perlu terstruktur secara ketat, terpenting secara aktif dalam hal ini siswa dapat belajar. Kalangan *ketiga*, melihat dan mengamati mutu pendidikan dari masukannya, seperti tenaga pendidik yaitu guru yang berinteraksi langsung dengan siswa, sumber belajar, alat-alat pengajaran, laboratorium, perpustakaan, dan sarana prasarana pendidikan (Sumarni, 2019).

Untuk meningkatkan mutu menurut Zamroni (Zamroni, 2013) dapat ditentukan oleh tiga variabel, *pertama*, kultur sekolah, *kedua*, proses belajar mengajar, dan *ketiga*, realitas sekolah. sedangkan menurut Sudarwan Danim (Sudarwan, 2007) dapat melibatkan lima faktor yang dominan, diantaranya: Kepemimpinan kepala sekolah, peserta didik, tenaga pendidik, kurikulum, dan Jaringan.

Kegiatan pembelajaran aktif, inovatif, kreatif efektif dan menyenangkan dapat diwujudkan oleh semua lembaga satuan pendidikan, baik sekolah negeri ataupun swasta. Pendidikan di sekolah swasta menjadi pilihan utama bagi banyak orang tua

dalam memperoleh pendidikan yang diharapkan berkualitas. Kualitas pengajaran dalam konteks sekolah swasta memainkan peran krusial dalam menarik minat siswa dan orang tua serta mempertahankan kepuasan pelanggan. Namun, untuk memahami secara menyeluruh kualitas pengajaran dan nilai pelanggan dalam pendidikan swasta, diperlukan pendekatan yang holistik dan mendalam. Pendekatan *Balanced Scorecard* menawarkan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengukur kinerja sekolah dari berbagai perspektif, termasuk kualitas pengajaran dan nilai pelanggan.

Pendekatan *Balanced Scorecard* membantu institusi memberikan perhitungan entitas sebagai fungsi yang komprehensif dengan mengintegrasikan pada visi, misi, strategi lembaga, dan pengukuran kinerja yang komprehensif dan progresif. Pengukuran kualitas pengajaran dan nilai pelanggan dengan *Balanced Scorecard* diterapkan di SMK Negeri 2 Rongkasbitung memperoleh gambaran menyeluruh tentang kualitas pengajaran dan nilai pelanggannya, termasuk kemampuan sekolah dalam memenuhi kepuasan pemangku kepentingan pendidikan (*stakeholders*). Pendekatan *Balanced Scorecard* menawarkan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengukur kinerja sekolah dari berbagai perspektif, termasuk kualitas pengajaran dan nilai pelanggan dalam konteks pendidikan.

*Balanced scorecard* diterapkan sebagai pengukuran manajemen kinerja yang dapat membantu organisasi mampu menerjemahkan visi dan strategi menuju tindakan melalui memanfaatkan sekumpulan indikator finansial, non finansial yang ke semuanya terjalin dalam suatu hubungan yang saling berkorelasi. (Novia et al., 2023), *Balanced scorecard* (Istiarsono, 2022) sebuah metode alternatif yang digunakan perusahaan untuk mengukur kinerja perusahaan secara lebih komprehensif, tidak hanya terbatas pada kinerja keuangan, namun meluas ke kinerja non keuangan, seperti perspektif pelanggan, Proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan”. Selanjutnya (Julaiha, n.d.) *balanced scorecard* adalah laporan akuntansi yang di dalamnya terdapat empat faktor dari perusahaan agar perusahaan itu sukses yang pertama adalah kinerja finansial, kepuasan pelanggan, proses bisnis internal, inovasi dan pembelajaran” (Supendi, 2019).

Para ahli menekankan pentingnya integrasi perspektif-perspektif yang berbeda pada *balance scorecard* dalam mengukur kinerja. Yang pada aplikasinya *balance scorecard* dianggap paling efektif untuk perencanaan strategi, menerjemahkan misi, visi, tujuan, keyakinan dasar, nilai dasar, dan strategi organisasi ke dalam rencana tindakan yang komprehensif, koheren, terukur dan berimbang. *Balanced Scorecard* dapat meningkatkan kinerja organisasi, juga dapat digunakan untuk mengukur kualitas lembaga pendidikan dengan cara yang komprehensif dan seimbang, dengan mempertimbangkan berbagai perspektif penting.

Lembaga pendidikan berkompeten memberikan layanan prima untuk pengembangan keahlian kepada individu atau kelompok tertentu seperti pemberian pendidikan, pengajaran, pelatihan, atau pembinaan yang dilakukan oleh individu yang berkompeten atau lembaga yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang memadai, dan hal tersebut dinamakan jasa. Mulyasa (Mulyasa, 2012) jasa pendidikan adalah kegiatan yang dilakukan oleh lembaga atau individu yang berkompeten dibidangnya untuk memberikan proses pembelajaran dan pengembangan keahlian

kepada individu atau kelompok tertentu dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Sedangkan kualitas menurut Goetsch Davis dalam (Minggu et al., 2020) memberikan pengertian kualitas lebih luas lagi cakupannya yaitu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Dari penjelasan di atas maka kualitas jasa pendidikan dapat didefinisikan sebagai tingkat kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan (siswa/mahasiswa) dalam rangka memperoleh layanan pendidikan yang disediakan oleh institusi pendidikan tertentu, seperti kualifikasi tenaga pendidik, kompetensi tenaga pendidik, kualitas pengajaran, kurikulum yang dikembangkan menyesuaikan perkembangan dan kebutuhan zaman, sarana prasarana (fasilitas) yang memadai yang dapat meningkatkan kualitas jasa pendidikan seperti ketersediaan teknologi yang memadai dan mendukung pembelajaran mereka, dan pengelolaan (biaya) institusi yang baik dan efektif sehingga dapat memberikan layanan pendidikan yang terbaik. Oleh karena itu kualitas menjadi bagian penting dan perlu mendapatkan perhatian yang serius karena menjadi target penting dari sebuah proses produksi jasa.

Kepuasan bagi pelanggan jasa pendidikan menjadi salah satu indikator utama. Seperti terwujudnya partisipasi aktif siswa/mahasiswa dalam kegiatan akademik. Loyalitas siswa atau mahasiswa terhadap institusi pendidikan, tidak lupa siswa atau mahasiswa dapat memberikan *feedback* yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang telah diberikan.

Untuk mengukur kepuasan dari layanan pendidikan dapat melalui indikator atau dimensi kualitas jasa yang paparkan oleh Parasuraman, et al, dalam buku Fandy Tjiptono (Tjiptono, 2012) yang menggabungkan pendekatan proses dan hasil dalam mengukur kualitas pelayanan *public*, sehingga menghasilkan model pengukuran kualitas layanan *public* yang lebih lengkap tentunya lebih memfokuskan pada kepuasan efisiensi, produktivitas, keadaptasian, dan pengembangan. yakni 1) *Tangibles* (bukti langsung) tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain sebagainya yang harus ada dalam proses jasa, 2) *Reliability* (keandalan); yaitu kesanggupan dan kecakapan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan andal dan kemahiran agar dapat dipercaya, terutama optimal dalam pemberian jasa secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan. 3) *Kredibilitas* (keterpercayaan); sering dikaitkan dengan reputasi atau nama baik, dan kehormatan yang dimiliki seseorang atau institusi. Dan 4) *Completeness* atau keyakinan terhadap kompetensi tenaga pendidik (guru); Sekolah memastikan memiliki kualifikasi guru dan kompetensi guru berdasarkan Permendiknas No 14 tahun 2005.

Sedangkan Nilai pelanggan adalah manfaat yang diperoleh pelanggan dari sebuah produk atau layanan yang telah ditawarkan oleh suatu perusahaan, dan manfaat tersebut dapat diukur dari sudut pandang pelanggan. Adapun nilai pelanggan tersebut mencakup semua faktor yang mempengaruhi keputusan

pelanggan untuk membeli atau memanfaatkan produk atau layanan suatu perusahaan. (Irwasyah & Suradji, 2021).

Pelanggan pendidikan meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. (Damai Yanti & Aulia, 2021). Kemudian pelanggan pendidikan dapat diklasifikasikan dalam tiga golongan, yakni; 1) Pelanggan primer. 2) Pelanggan sekunder. Dan 3) Pelanggan tersier

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Taylor mendefinisikan "pendekatan kualitatif" sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku (tindakan) yang diamati (Hidayat et al., 2020). Dalam penelitian ini tidak dapat dipisahkan dari pengamatan (observasi), wawancara dan pengumpulan data melalui teknik dokumentasi (Zakariah et al., 2020). Terdapat 4 Informan yang diwawancarai dalam penelitian ini yaitu kepala SMKN 2 Rangkasbitung, waka kurikulum, peserta didik dan orang tua sebagai pelanggan pendidikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Kualitas jasa Pendidikan

SMK Negeri 2 Rangkasbitung berdasarkan SK. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lebak Nomor: 421/Kep.27/Disdik/2004 berdiri tanggal 26 Januari 2004 sekolah yang berada di jantung ibu kota Kabupaten Lebak Provinsi Banten yang memiliki + luas lahan 3,3 hektar terdiri dari + 2 hektar memiliki gedung utama pembelajaran berlokasi di Jalan Dewi Sartika No. 64L Komplek Pendidikan dan + 1,3 hektar lahan praktik Kompetensi Keahlian ATPH (Agribisnis Tanaman Pangan dan Holtikultura) yang berlokasi di daerah Ancol Desa Narimbang Mulya. SMK Negeri 2 Rangkasbitung awalnya SPMA (Sekolah Pertanian Menengah Atas, sebelumnya hanya memiliki 2 program keahlian ATPH dan APHP setelah berubah status menjadi SMK ada penambahan program keahlian yaitu Akuntansi Keuangan dan Lembaga, dan Akomodasi Perhotelan, Tahun Pelajaran 2022/2023 membuka jurusan baru Lanskap dan Pertamanan (LDP) dan Desain Komunikasi Visual (DKV) . Dalam 5 tahun ini mengalami percepatan pembangunan yang luar biasa. Baik pembangunan dibidang infra struktur maupun pembangunan sumber daya manusianya. Jumlah peserta didik 1.459 orang, Pendidik ASN/P3K 47 orang, Non ASN 41 orang, Tenaga Kependidikan ASN 1, dan Non ASN Tenaga Kependidikan 31, guru yang sudah memiliki sertifikat pendidik 42 orang.

Laporan yang sudah dibuat oleh SMKN 2 Rangkasbitung sudah relevan dengan indikator utama kepuasan bagi pelanggan jasa pendidikan yakni terwujudnya partisipasi aktif siswa/mahasiswa dalam kegiatan akademik. Loyaliats siswa atau mahasiswa terhadap institusi pendidikan, tidak lupa siswa atau mahasiswa dapat memberikan *feedback* yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang telah diberikan. Adapun pengukuran kepuasan layanan pendidikan dapat melalui indikator atau dimensi kualitas jasa yang paparkan oleh Parasuraman, et al,

dalam buku Fandy Tjiptono (Tjiptono, 2012) yang menggabungkan pendekatan proses dan hasil dalam mengukur kualitas pelayanan *public*, sehingga menghasilkan model pengukuran kualitas layanan *public* yang lebih lengkap tentunya lebih memfokuskan pada kepuasan efisiensi, produktivitas, keadaptasian, dan pengembangan (parasuraman, n.d.).

Platform Rapor Pendidikan SMKN 2 Rangkasbitung tersebut bertujuan untuk memandu dalam menganalisis laporan Rapor Pendidikan dan melakukan Perencanaan Berbasis Data (PBD) untuk Satuan Pendidikan. Sedangkan Tracer study merupakan bagian yang penting dalam proses penjaminan mutu pendidikan vokasi sebagaimana tertuang dalam amanat Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2022 mengenai Revitalisasi Pendidikan dan Pelatihan Vokasi, serta menjadi perangkat utama untuk mengukur hasil kerja pendidikan vokasi, yaitu kebecerjaan lulusan pendidikan vokasi.

Untuk mengukur keselarasan dan kepuasan lulusan di dunia kerja SMK Negeri 2 Rangkasbitung menggunakan *Tracer study*. *Tracer study* merupakan survei untuk mengetahui aktivitas pekerjaan (bekerja, wirausaha dan melanjutkan pendidikan), keselarasan, dan kepuasan dunia kerja terhadap lulusan pendidikan vokasi setelah satu tahun lulus dari satuan pendidikan vokasi.

Melalui data yang terkumpul, sekolah akan dapat mengetahui kemampuan lulusan dan relevansi proses pembelajaran dengan dunia kerja. Dan mendapatkan umpan balik dari para lulusan dan pihak industri mengenai profil kompetensi yang dibutuhkan.

Kegiatan *tracers* tersebut sudah disempurnakan untuk memudahkan partisipasi par responden. Dengan harapan dapat menjadi acuan dasar pengambilan kebijakan di masa depan terkait pendidikan vokasi.

Melalui *tracer study*, SMKN 2 Rangkasbitung dapat mengukur pekerjaan lulusannya, baik itu dalam bekerja, berwirausaha, maupun melanjutkan studi. Selain itu sekolah memperoleh umpan balik untuk melakukan perbaikan dalam penyelenggaraan pendidikan di satuan pendidikan. *Tracer study* menjadi aktivitas rutin di SMK 2 Rangkasbitung yang terus dilaksanakan secara berkelanjutan setiap tahun.

#### a. Kualitas Pendidikan

Berdasarkan hasil dari penelitian keterkaitan kualitas pendidikan di SMK Negeri 2 Rangkasbitung yang dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumen sebagai berikut :

**Tabel 1. Kualitas Pendidikan**

No	Aspek	Kondisi Rill Sekolah
1	Manajemen Kepemimpinan Sekolah	Kepala Sekolah 1) Kualifikasi Pendidikan S2 sekarang sedang menempuh S3 2) Bersertifikat Kepala Sekolah

		3) Bersertifikat Manajemen Kepala Sekolah Berbasis Industri
2	Kualitas Guru	Jumlah Guru ASN dan P3K 47 orang dan Guru Non ASN 41 orang dari kualifikasi pendidikan ASN & P3K S2 7 orang ASN & P3K S1 40 orang GTT S2 3 Orang GTT S1 38 orang Yang sudah memiliki sertifikasi pendidik 42 orang
3	Tenaga Kependidikan	Jumlah tenaga kependidikan/ TU 32 orang ASN berjumlah 1 orang Non ASN berjumlah 31 orang Kualifikasi Pendidikan S1 7 orang D3 2 orang SMA/SMK 22 orang
4	Kurikulum	Kurikulum yang digunakan 1) Kelas X Kurikulum Merdeka 2) Kelas X Kurikulum 2013
4	Sarana dan Prasarana	Jumlah Rombel 42 Rombel Lebih jelasnya (terlampir)
5	Keterlibatan Orang Tua dan Masyarakat	Dalam proses aktivitas kegiatan sekolah orang tua dan masyarakat sering dilibatkan dalam rapat awal, penyusunan visi/misi sekolah, rapat evaluasi.
6	Prestasi Belajar Siswa	Prestasi yang diraih akademik maupun non akademik baik level kabupaten, provinsi dan nasional (terlampir)
7	Inovasi Pengembangan Pendidikan	Untuk pengembangan pendidikan sekolah terus berinovasi dalam pemenuhan kebutuhan sekolah baik fisik maupun non fisik.
8	Evaluasi dan Penilaian	Untuk evaluasi dan penilaian meliputi : 1) Evaluasi/Penilaian Harian 2) Evaluasi/Penilaian Tengah Semester

	3) Evaluasi/Penilaian Akhir Semester
	4) Evaluasi/Penilaian hasil Prakerin
	5) Evaluasi/Penilaian Ujian Sekolah
	6) Evaluasi/Penilaian Uji Kompetensi Keahlian

Pengukuran Keterkaitan Kualitas Pendidikan dengan manajemen kepemimpinan sekolah, kualitas guru dan tenaga kependidikan, proses pembelajaran, kurikulum, sarana dan prasarana, keterlibatan orang tua dan masyarakat, prestasi belajar siswa inovasi pengembangan pendidikan, dan evaluasi dan penilaian dari beberapa aspek tersebut telah terlaksana dengan baik dan sudah diketahui Komite Sekolah, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten.

b. Nilai Pelanggan

Untuk melihat keterkaitan nilai pelanggan SMK Negeri 2 Rangkasbitung menggunakan aplikasi Platform Rapor Pendidikan dan *Tracer study*. Rapor pendidikan merupakan alat yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Dengan membuat laporan rapor pendidikan yang berkualitas, sekolah dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi orang tua, guru, dan siswa. *Tracer study* bertujuan untuk mengukur keterkaitan nilai pelanggan keselarasan dan kepuasan lulusan di dunia kerja SMK Negeri 2 Rangkasbitung menggunakan *Tracer study*. *Tracer study* merupakan survei untuk mengetahui aktivitas kebhinekaan (bekerja, wirausaha dan melanjutkan pendidikan), keselarasan, dan kepuasan dunia kerja terhadap lulusan pendidikan vokasi setelah satu tahun lulus dari satuan pendidikan vokasi.

Berikut ini hasil dokumen Rapor Pendidikan/ Mutu SMK Negeri 2 Rangkasbitung kepuasan siswa sebagai berikut :

**Tabel 2. Nilai Pelanggan**

No	Indikator	Score
1	Kemampuan Literasi Murid	Baik
2	Kemampuan Numerasi Murid	Sedang
3	Karakter Murid	Baik
4	Kondisi Keamanan Sekolah	Baik
5	Kualitas Pembelajaran	Sedang
6	Kondisi Kebhinekaan Sekolah	Baik
7	Penyerapan Lulusan SMK	Baik
8	Kesesuaian dengan Dunia Kerja	Baik

Dan laporan *Tracer study* keterserapan siswa dari 564 siswa sebagai berikut:

**Tabel 3. Laporan *Tracer Study***

No.	Prosfek Lulusan	Jumlah Siswa	Prosentasi
1	Melanjutkan Ke PT	71	12,59%
2	Bekerja	279	49,47%
3	Berwirausaha	128	22,70%
4	Menganggur	15	2,66%
5	Tidak terdeteksi	71	12,59%

Berdasarkan dokumen nilai pelanggan dari aplikasi Rapor Pendidikan/ Mutu SMK Negeri 2 Rangkasbitung secara umum dari 8 indikator 6 indikator score baik dan score sedang 2 indikator dan laporan *Tracer study* keterserapan siswa dari 564 siswa profefek lulusan presentasi yang lebih besar lulusan bekerja. Sehingga dapat digambarkan bahwa SMK Negeri 2 Rangkasbitung keterserapan lulusan di dunia kerja tinggi.

c. Kualitas Pendidikan dan Nilai Pelanggan

Setelah Proses belajar mengajar di SMK didesain untuk lebih terfokus pada penerapan praktis dari pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan bidang pekerjaan tertentu, sehingga siswa dapat lebih siap secara langsung memasuki pasar kerja setelah lulus. Platform Rapor Pendidikan Dokumen ini bertujuan untuk memandu Anda dalam menganalisis laporan Rapor Pendidikan dan melakukan Perencanaan Berbasis Data (PBD) untuk Satuan Pendidikan

Pelaksanaan manajemen kurikulum SMK Pusat Keunggulan Program Keahlian Teknik Elektro yang harus ada diantaranya capaian pembelajaran, proses pembelajaran dan asesmen, penyusunan perangkat ajar, dan kegiatan PKL.

Untuk pelaksanaan kegiatan manajemen kurikulum tersebut segala pembiayaan operasional seperti rapat, ATK, *workshop*, transport narasumber, *monitoring*, dan evaluasi dibiayai oleh sekolah dari dana program SMK Pusat Keunggulan.

d. Kualitas Pendidikan dan Nilai Pelanggan Melalui Pendekatan *Balanced Scorecard*.

Pengukuran Kualitas Pendidikan dan Nilai Pelanggan di SMK Negeri 2 Rangkasbitung Melalui Pendekatan *Balanced Scorecard* yaitu empat

perspektif diantaranya pembelajaran dan pertumbuhan, proses internal, pelanggan (siswa dan orang tua) dan keuangan.

1. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, Evaluasi pembelajaran berjalan baik sesuai perencanaan.

**Tabel 4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan**

No.	Indikator	Kondisi Riil
1	Kompetensi guru dan staf	Jumlah Guru ASN dan P3K 47 orang dan Guru Non ASN 41 orang dari kualifikasi pendidikan ASN & P3K S2 7 orang ASN & P3K S1 40 orang GTT S2 3 Orang GTT S1 38 orang Yang sudah memiliki sertifikasi pendidik 42 orang Jumlah tenaga kependidikan/ TU 32 orang ASN berjumlah 1 orang Non ASN berjumlah 31 orang Kualifikasi Pendidikan S1 7 orang D3 2 orang SMA/SMK 22 orang
2	Peningkatan dan pengembangan profesionalisme tendik dan pendidik	Yang sudah memiliki sertifikasi pendidik 42 orang
3	Inovasi dalam pembelajaran	Kurikulum yang digunakan 1) Kelas X Kurikulum Merdeka 2) Kelas X Kurikulum 2013

Aspek yang ditinjau dalam evaluasi pembelajaran meliputi (1) kelengkapan perangkat pembelajaran oleh guru, (2) alur pembelajaran dan proses pembelajaran diantaranya ulangan harian, tugas, ulangan tengah semester, ulangan akhir semester, praktik kerja lapangan, uji kompetensi keahlian (Du/Di/LSP) ; (3) persepsi peserta didik dalam proses belajar; (4) persepsi IDUKA dalam keterlibatan kurikulum; dan

(5) persepsi orang tua peserta didik dalam melihat perkembangan peserta didik.

2. Evaluasi Kurikulum

Kurikulum operasional SMK Negeri 1 Rangkasbitung dilakukan secara periodik setiap tahunnya.

**Tabel 5. Evaluasi dan Kurikulum**

No.	Indikator	Kondisi Riil
1	Kurikulum dan Metode pengajaran	Kurikulum yang digunakan 1) Kelas X Kurikulum Merdeka 2) Kelas X Kurikulum 2013
2	Manajemen Kelas	Pengaturan lingkungan belajar Pengelolaan waktu Pengelolaan Disiplin Pengelolaan KBM Keterlibatan siswa dalam KBM Hubungan guru dan siswa
3	Evaluasi Penilaian	Untuk evaluasi dan penilaian meliputi : 1) Evaluasi/Penilaian Harian 2) Evaluasi/Penilaian Tengah Semester 3) Evaluasi/Penilaian Akhir Semester 4) Evaluasi/Penilaian hasil Prakerin 5) Evaluasi/Penilaian Ujian Sekolah 6) Evaluasi/Penilaian Uji Kompetensi Keahlian

Setiap akhir semester tim evaluasi kurikulum melakukan evaluasi terhadap pencapaian pembelajaran. Sumber-sumber informasi yang dapat digunakan dalam melakukan evaluasi kurikulum yakni data asesmen

3. Perspektif Pelanggan (Siswa dan Orang Tua)

**Tabel 6. Perspektif Pelanggan**

No.	Indikator	Kondisi Riil
1	Kepuasan Siswa dan Orang Tua	
2	Prestasi Siswa	

3	Retensi dan Kelulusan	
---	-----------------------	--

4. Perspektif Keuangan

Evaluasi pembelajaran dimaksudkan untuk mendapatkan data dan informasi tentang sejauh mana dan bagaimana pembelajaran yang telah berjalan.

**Tabel 7. Perspektif Keuangan**

No.	Indikator	Kondisi Riil
1	Efisiensi penggunaan Anggaran	Penggunaan dana dengan menggunakan program ARKAS
2	Investasi dalam Pendidikan	Sumber Dana dari BOS
3	Dukungan Dana Eksternal	Tidak ada sumber dana dari eksternal

Terdapat empat perspektif utama *balance scorecard* yang digunakan untuk mengukur kualitas lembaga pendidikan yakni; *pertama*, perspektif keuangan yang didapatkan dari Kerja sama/MOU dengan DU/DI, dalam hal ini berarti SMKN 2 Rangkasbitung mampu menghasilkan lulusan yang siap kerja dan memenuhi kebutuhan industri. persentase lulusan yang bekerja di bidang yang sesuai dengan jurusan mereka, rata-rata gaji lulusan setelah enam bulan bekerja, dan jumlah kerja sama dengan industri untuk program praktik kerja atau magang. *Kedua*, Perspektif Pelanggan, dilihat dari tingkat kepuasan lulusan, seperti

tingkat keberhasilan penempatan kerja: Persentase lulusan yang berhasil mendapatkan pekerjaan setelah lulus dari SMK, dan umpan balik dari industri tentang kesiapan kerja lulusan SMK kemudian tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas pendidikan di SMK, jumlah penghargaan yang diraih oleh siswa SMK dalam kompetisi lokal, nasional, atau internasional. reputasi SMK di masyarakat. *Ketiga*, Perspektif Proses Bisnis Internal, yakni Ketepatan waktu penyelesaian program studi, kemampuan SMK dalam menyelesaikan program studi tepat waktu, tingkat kehadiran siswa yang menunjukkan motivasi dan komitmen mereka terhadap belajar, serta kualitas pembelajaran yang tinggi ditunjukkan dengan penggunaan metode pembelajaran yang efektif dan inovatif, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. *keempat*, Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran meliputi kompetensi guru yang terus diperbarui untuk mengikuti perkembangan zaman. Pengembangan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan industri dan perkembangan zaman, serta budaya belajar yang positif dan berorientasi pada prestasi di sekolah, serta tingkat penggunaan teknologi dalam proses pembelajaran.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Penggunaan metode *Balanced Scorecard* dalam pengukuran kinerja termasuk kualitas pengajaran dan nilai pelanggan, memungkinkan penilaian aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan berdasarkan pencapaian target yang telah ditetapkan oleh organisasi, dengan mengacu pada visi, misi dan tujuan yang telah ditentukan.

Pendekatan *Balance Scorecard* ini dapat melihat entitas secara menyeluruh dengan visi, misi, lembaga strategis, dan pengukuran kinerja yang komprehensif dan progresif.

SMK Negeri 2 Rangkasbitung adalah salah satu lembaga pendidikan yang berkontribusi dalam peningkatan kualitas pendidikan nasional. Sebagai lembaga pendidikan, SMK Negeri 2 Rangkasbitung mampu memenuhi kepuasan pemangku kepentingan, yaitu peserta didik, orang tua, tenaga kependidikan, guru, masyarakat, pemerintah, dan dunia usaha/ dunia usaha/industri. Mengukur kualitas pengajaran dan nilai pelanggan dengan *Balanced scorecard* memungkinkan SMK Negeri 2 Rangkasbitung mendapatkan gambaran menyeluruh tentang kualitas pengajaran dan nilai pelanggannya, termasuk kemampuan sekolah dalam memenuhi kepuasan para pemangku kepentingan pendidikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- 72474-ID-implementasi-manajemen-berbasis-sekolah.pdf. (n.d.). Diakses pada 16 Maret 2023, dari <https://media.neliti.com/media/publications/72474-ID-implementasi-manajemen-berbasis-sekolah.pdf>
- Damai Yanti, M., & Aulia, Z. (2021). IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU PENDIDIKAN DI MTs NEGERI 6 BANJAR KECAMATAN MARTAPURA KABUPATEN BANJAR. *Management of Education: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1). <https://doi.org/10.18592/moe.v7i1.5436>
- Final\_Cetak\_13\_SPMP.pdf. (n.d.). Diakses pada 14 Maret 2023, dari [https://repositori.kemdikbud.go.id/18037/1/Final\\_Cetak\\_13\\_SPMP.pdf](https://repositori.kemdikbud.go.id/18037/1/Final_Cetak_13_SPMP.pdf)
- Guralnik, D. B. (1983). *Webster's New World dictionary of American English* (edisi baru, direvisi, dan diperluas). Warner Books.
- Hidayat, T., Firdaus, E., & Somad, M. A. (2020). MODEL PENGEMBANGAN KURIKULUM TYLER DAN IMPLIKASINYA DALAM PEMBELAJARAN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM DI SEKOLAH. *POTENSIA: Jurnal Kependidikan Islam*, 5(2), Artikel 2. <https://doi.org/10.24014/potensia.v5i2.6698>
- Irwasyah, I., & Suradji, M. (2021). PELANGGAN DAN KARAKTERISTIKNYA DALAM PENDIDIKAN ISLAM. *TA'LIM : Jurnal Studi Pendidikan Islam*, 4(2), Artikel 2. <https://doi.org/10.52166/talim.v4i2.2589>
- Istiarsono, Z. (2022). Penerapan Balance Scorecard dalam Bidang Pendidikan: Kajian Teoretik. *Intelegensia : Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 7(1), Artikel 1.

- Julaiha, S. (n.d.). Balanced ScoreCard (BSC) sebagai Alternatif Pengukuran Kinerja Lembaga Pendidikan.
- Meirawan, D. (2010). Penjaminan Mutu Satuan Pendidikan Sebagai Upaya Pengendalian Mutu Pendidikan Secara Nasional dalam Otonomi Pendidikan. 2.
- Minggu, M., Rahmadhani, M. V., & Siswandi, S. (2020). PENGARUH NILAI PELANGGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN PENDIDIKAN KAMPUS BERBASIS VOKASI. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 9(2), 88. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v9i2.382>
- Mulyasa, D. (2012). *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*. Remaja Rosdakarya.
- Novia, T., Budiman, K., Supriyadi, D., Jalaluddin, M., Ramadani, J., & Sauri, S. (2023). Implementasi Balance Score Card Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Di SMK Guna Dharma Nusantara Cicalengka Pasca Pandemi Covid-19. *Al-Afkar, Journal For Islamic Studies*, 6(2), Artikel 2. <https://doi.org/10.31943/afkarjournal.v6i2.579>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (n.d.). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. *Journal Marketing*.
- Sallis, E. (2015). *Total Quality Management in Education*.
- Sudarwan, D. (2007). *Visi Baru Manajemen Sekolah*. Bumi Aksara.
- Sumarni, S. (2019). *Menggagas Mutu Pendidikan Islam*. PT. Pesagimandiri Perkasa Anggota IKAPI No. 214/DKI/03Puslitbang Pendidikan Agama dan Keagamaan badan Penelitian dan Pengembangan serta Diklat Kementerian Agama.
- Supendi, P. (2019). BALANCED SCORECARD PADA LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM. *Jurnal Isema : Islamic Educational Management*, 1(1). <https://doi.org/10.15575/isema.v1i1.4983>
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategi* (edisi ke-2).
- Zakariah, M. A., Afriani, V., & Zakariah, K. M. (2020). METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF, KUANTITATIF, ACTION RESEARCH, RESEARCH AND DEVELOPMENT (R n D). Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.
- Zamroni. (2013). *Manajemen Pendidikan: Suatu Usaha Meningkatkan Mutu Sekolah* (edisi ke-2).