

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *STUDENT SATISFACTION INVENTORY* (SSI) DAN  
*INSTITUTIONAL PRIORITIES SURVEY* (IPS)  
( Studi Kasus : Lembaga Pendidikan Primagama Semarang )**

**NAMA : DINDA NUR ISNAINI  
NIM : L2H 606 026**

**ABSTRAK**

Lembaga Pendidikan Primagama adalah sebuah lembaga bimbingan belajar yang membantu siswa-siswanya untuk meningkatkan prestasi disekolah. Sejak 1 Juli 2002, Primagama Pusat membuka waralaba kemudian mengadakan Uji Standarisasi Layanan dan *Performance*. Primagama yang belum memiliki sertifikat *Smart Zone* harus meningkatkan pelayanan agar lolos Uji Standarisasi Layanan dan *Performance* dan yang telah bersertifikat agar dapat meningkatkan pelayanannya lebih baik lagi. Berdasarkan studi pendahuluan diketahui masih banyak siswa yang belum merasa puas terhadap pelayanan Primagama yang selama ini diberikan, sehingga dilakukan penelitian lebih lanjut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan siswa dan tingkat kesepakatan institusi Primagama. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode *Student Satisfaction Inventory* (SSI) untuk mengukur tingkat kepuasan siswa dan *Institutional Priorities Survey* (IPS) untuk mengukur tingkat kesepakatan institusi.

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa dimensi yang menjadi prioritas perbaikan SSI karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kepuasan yang rendah adalah dimensi 1 (Konsultasi Akademik dan Efektivitas Konseling), 4 (Iklim Lembaga Pendidikan), dan 10 (Kenyamanan dan Keamanan). Semua Primagama memiliki masalah di dimensi 1 (Konsultasi Akademik dan Efektivitas Konseling), sedangkan dimensi 10 (Kenyamanan dan Keamanan) hanya dirasakan oleh Primagama Teuku Umar saja. Selain itu, perbaikan dimensi 4 (Iklim Lembaga Pendidikan) dirasakan oleh tiga Primagama, yakni Primagama Banyumanik, Teuku Umar, dan Ngaliyan,. Sedangkan dimensi yang menjadi prioritas perbaikan IPS adalah dimensi 3 (Penerimaan dan Efektivitas Bantuan Keuangan ) dan 11 (Pelayanan Prima), dimana kedua dimensi tersebut berada di Primagama Ngaliyan.

**Kata kunci** : *Smart Zone*, Kepuasan, *Student Satisfaction Inventory* (SSI), *Institutional Priorities Survey* (IPS), *Importance Performance Matrix*

## ABSTRACT

*Primagama Education Institution is a tutoring agency that helps students to improve achievement in school. Since July 1, 2002, the Center opened a franchise Primagama then entered into the Service Standards and Performance Test. Primagama who do not have a certificate of Smart Zone should improve service in order to qualify for the Service Standards and Performance Test and who have been certified in order to improve its service even better. Based on preliminary studies in mind there are many students who do not feel satisfied with the service Primagama who had been given, so do further research. The purpose of this study was to measure the level of student satisfaction and level of agreement Primagama institutions. The method used by researchers is the method of Student Satisfaction Inventory (SSI) to measure the level of student satisfaction and Institutional Priorities Survey (IPS) to measure the level of institutional agreements.*

*Based on the results of data processing is known that the dimensions are the priorities for improvement SSI has a high level of importance but low satisfaction is a dimension of 1 (Academic advising and counseling effectiveness), 4 (Education Institution Climate), and 10 (Safety and Security). All Primagama have a problem in dimension 1 (Academic Advising and Counseling Effectiveness), while the dimension 10 (Safety and Security) only felt by Primagama Teuku Umar only. In addition, the improvement is felt by the three-dimension 4 (Education Institution Climate) Primagama, namely Primagama Banyumanik, TeukuUmar, and Ngaliyan,. While the dimensions of the priority improvement IPS is a dimension of 3 (Admissions and Financial aid Effectiveness) and 11 (Service Excellence), where both dimensions are in Primagama Ngaliyan*

**Keywords:** *Smart Zone, Satisfaction, Student Satisfaction Inventory (SSI), the Institutional Priorities Survey (IPS), Importance Performance Matrix*