

SUPERVISI AKADEMIK BERBASIS PELAYANAN PRIMA PADA GURU SMA DI KABUPATEN LOMBOK TIMUR

Muhammad Juaini[✉], Rusdarti, Made Sudana

Prodi Manajemen Pendidikan, Program Pascasarjana, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima 23 Mei 2016

Disetujui 2 Juni 2016

Dipublikasikan 20
Juni 2016

Keywords:

*academic supervision
excellent service based on
high school teacher*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendiskripsikan pelaksanaan supervisi akademik, mengembangkan model supervisi akademik sesuai dengan kebutuhan guru, mengetahui keefektifan model supervisi yang dikembangkan. Model faktual supervisi akademik dinilai kurang efektif. Supervisi akademik yang sesuai dengan kebutuhan guru adalah supervisi akademik berbasis pelayanan prima yang melibatkan pengawas, kepala sekolah dan guru yang di supervisi mulai dari perencanaan sampai pada tindak lanjut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Research and Development, yang dibagi dalam tiga tahap yaitu, tahap studi pendahuluan, tahap pengembangan dan tahap evaluasi. Dalam studi pendahuluan, dilakukan studi literatur, studi lapangan dan deskripsi analisis temuan. Tahap pengembangan, meliputi pengembangan konseptual, validasi model melibatkan ahli dan praktisi, sehingga menghasilkan model yang siap diuji coba (model hipotetik). Tahap evaluasi (uji coba terbatas) menggunakan one group pretest-posttest design untuk mengetahui keefektifan model dan uji statistik menggunakan wilcoxon. Hasil uji coba menunjukkan keefektifan model supervisi, terjadi peningkatan kinerja guru dalam pembelajaran sebelum perlakuan (pretest) sebesar 59,61 % dan setelah perlakuan (posttest) sebesar 74,8 % sehingga kinerja guru meningkat sebesar 13,57 %. Tingkat keefektifan termasuk kategori sedang dan secara statistik menunjukkan keefektifan supervisi. Penelitian menyimpulkan model supervisi akademik berbasis pelayanan prima ini efektif untuk memperbaiki kinerja guru SMA di Kabupaten Lombok Timur. Disarankan bagi pengawas atau kepala sekolah bahwa model ini dapat menjadi pedoman dalam melakukan supervisi akademik.

Abstract

This study aims to analyze and describe the academic supervision implementation, developing the academic supervision model based on teachers' necessity, knowing the effectiveness of developed supervision model. The factual academic supervision considered as not effective model. Academic supervision which met teachers' necessity was the excellent service based; involving supervisors, headmasters and teachers who were being supervised started from planning to the following action. This study used Research and Development, which was divided into three steps, they were introductory study, development, and evaluation. In introductory study step has been conducted literature study, observations, and descriptive analysis. In development step, involving conceptual development, to validate the model involving experts and practitioners, therefore it result the well trials model (hypothetic model). In evaluation step (limited trials) used one group pretest-posttest design to know the effectiveness of the model, and wilcoxon formula was used to analyze the data statistic. The result showed the effectiveness of supervision model, there was an improvement on the teachers' performance in teaching and learning before pretest by amount 59,61 % and after posttest by amount 74,8 % therefore the amount of teachers' performances increase 13,57 %. The level of effectiveness was in the middle categorization and statistically the effectiveness of supervision. From this study concluded that the academic supervision of excellent service based is effective to improve teachers' performance of senior high school in Lombok Timur Regency. It is suggested for supervisors or headmasters to use the excellent service as a guidance model in supervising.

© 2016 Universitas Negeri Semarang

[✉]Alamat korespondensi:

Kampus Unnes Bendan Ngisor, Semarang, 50233

E-mail: juen_unnes@yahoo.com

PENDAHULUAN

Supervisi merupakan strategi untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja seorang guru dalam proses kegiatan belajar mengajar mulai dari membuat perencanaan sampai kepada evaluasi pembelajaran. Kegiatan supervisi akan berdampak pada proses belajar mengajar yang efektif dan efisien. Supervisi yang dilakukan selama ini oleh pengawas sekolah belum optimal dan masih dipahami oleh guru sebagai inspeksi untuk mencari kesalahan. Hal ini terungkap melalui wawancara dengan pengawas, mengatakan Pelaksanaan supervisi yang berlangsung selama ini masih cenderung pada inspeksi atau pengawasan saja. Supervisi yang dilakukan pengawas juga tidak rutin serta terkesan mencari kesalahan dari guru. Kegiatan supervisi tidak sesuai dengan kebutuhan guru. Terungkap bahwa supervisi akademik telah terjadwal, namun belum dapat terlaksana sesuai jadwal. Tidak berjalannya supervisi akademik sesuai dengan jadwal disebabkan oleh tidak sinkronnya jadwal supervisi akademik dengan program sekolah lainnya, atau adanya kesibukan supervisor dengan kegiatan di luar supervisi akademik. Supervisi akademik tidak dilakukan oleh supervisor yang memiliki latar belakang mata pelajaran yang sama dengan guru yang disupervisi. Sebagai akibatnya, supervisor tidak dapat memberikan saran-saran yang berkaitan dengan substansi mata pelajaran. Sementara itu pemberdayaan guru atau rekan sejawat belum dilaksanakan. Evaluasi yang dilakukan oleh supervisor pun masih dilakukan secara satu arah, yaitu dari pengawas kepada guru. Guru belum diberi kesempatan untuk mengemukakan masalah pembelajaran dari perspektif dari guru sendiri. Sejalan dengan hal tersebut, hasil wawancara dengan seorang guru terungkap bahwa, pada tahap evaluasi hasil observasi kelas, dialog untuk mengidentifikasi masalah pembelajaran dan mencari solusi dari masalah tersebut maupun pendampingan guru dan pemantauan hasil tindak lanjut belum dilakukan oleh pengawas.

Dengan adanya persepsi negatif guru terhadap pengawas, misalnya pengawas datang

ke sekolah hanya untuk mencari-cari kesalahan dan komunikasi yang kurang lancar tanpa memberikan solusi dari pengawas, ini terungkap dari hasil wawancara dengan guru pada tanggal, mengatakan bahwa, pengawas datang ke sekolah hanya mencari kesalahan-kesalahan dari guru dan ketika menemukan kekurangan dari guru, dia marah-marah tanpa memberikan solusi dan arahan yang benar sehingga hubungan pengawas dengan guru menjadi kurang harmonis. Hal ini menyebabkan lemahnya hubungan emosional guru dengan pengawas. Ada kalanya pengawas dianggap menyulitkan karir guru, persepsi pekerjaan sebagai pengawas lebih ringan karena kontrol terhadap tugas kepengawasan lebih longgar dan pada umumnya pengawas merupakan tenaga senior sehingga terkesan segan dan sulit diajak berkomunikasi (Rupaidi, 2012: 28).

Sudjana (2012:2-3) mengatakan, perilaku negatif pengawas menyebabkan citra dan wibawa pengawas sekolah merosot tajam dimata guru. Kepuasan pelanggan menjadi mediator penting antara penerimaan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Dari hasil-hasil penelitian tersebut dapat dihubungkan dengan kegiatan kepengawasan dan didapatkan kesimpulan bahwa apabila layanan supervisi yang dilakukan seorang pengawas terhadap guru dilakukan dengan memenuhi harapan guru, maka akan menimbulkan rasa puas para guru dan akan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pengawas, membantu guru dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dalam pembelajaran, meningkatkan loyalitas pada kegiatan kepengawasan yang diharapkan akan meningkatkan kinerja guru.

Menurut Tayyab dan Saben Farid (2011) yang merancang penelitian untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat motivasi guru di SMA di Kota Rawalpindi, memperlihatkan bahwa tingkat motivasi juga ditentukan oleh penghargaan dan rasa hormat yang diterima guru. Munawar et-al (2011), menegaskan dalam penelitian lainnya bahwa kualitas layanan, keandalan, jaminan, daya tanggap dan empati mempengaruhi kepuasan

yang selanjutnya akan dapat meningkatkan motivasi (kemauan untuk berusaha).

Kepuasan pelanggan menjadi mediator penting antara penerimaan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Dukungan lain ditunjukkan oleh penelitian Kelm dan Kent (2012) bahwa self efficacy guru meningkat ketika mendapat perlakuan positif dari kebijakan sekolah dan mempengaruhi kualitas kinerja siswa. Dari hasil-hasil penelitian tersebut dapat dihubungkan dengan kegiatan kepengawasan dan didapatkan kesimpulan bahwa apabila layanan supervisi yang dilakukan seorang pengawas terhadap guru dilakukan dengan memenuhi harapan guru, maka akan menimbulkan rasa puas para guru dan akan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pengawas, membantu guru dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dalam pembelajaran, meningkatkan loyalitas pada kegiatan kepengawasan yang diharapkan akan meningkatkan kinerja guru.

Berdasarkan studi pendahuluan dan analisis literatur sebelumnya, maka diperlukan sebuah model pengembangan supervisi akademik berbasis pelayanan prima yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan guru, membangun kepercayaan dan meningkatkan hubungan yang lebih harmonis antara guru dengan pengawas sehingga mampu meningkatkan kinerja guru dalam memecahkan persoalan pembelajaran. Model pengembangan yang diajukan peneliti adalah model supervisi akademik berbasis pelayanan prima, akan memberikan sebuah layanan supervisi akademik yang dapat memperbaiki kinerja guru yang diberikan oleh pengawas dengan memahami karakteristik dan kebutuhan guru. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik yang bisa menumbuhkan rasa puas bagi guru dalam pelayanan supervisi akademik dengan mengimplementasikan indikator-indikator pelayanan prima seperti kecepatan dan ketepatan, akurasi, keramahan, penampilan, perhatian, kenyamanan dan tanggung jawab.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan model faktual supervisi akademik pada guru SMA, mengembangkan model supervisi

akademik berbasis pelayanan prima dan mengetahui keefektifan model supervisi akademik berbasis pelayanan prima untuk memperbaiki kinerja guru SMA di Kabupaten Lombok Timur.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dan pengembangan atau *Research and Development* yang didasarkan pada prinsip-prinsip dan langkah-langkah pengembangan dari Borg and Gall (2003: 571) dengan menyederhanakan langkah dari 10 menjadi 3 langkah yaitu, (1) tahap studi pendahuluan, (2) tahap pengembangan dan (3) tahap evaluasi model.

Sumber Data dan Subyek Penelitian

Penelitian tentang pengembangan model supervisi akademik berbasis pelayanan prima pada guru SMA di Kabupaten Lombok Timur dengan sumber data atau subyek penelitian sebanyak 6 orang guru dan 2 supervisor dari kepala sekolah yang berasal dari 2 sekolah SMA tempat uji coba model di Kabupaten Lombok Timur. Pemilihan guru yang menjadi subyek uji coba menggunakan teknik *Poposif Sampling* dengan alasan informan yang ditentukan memiliki informasi/data yang diperlukan dalam penelitian. Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif diperoleh pada penelitian pendahuluan, sedangkan data kuantitatif diperoleh pada saat uji coba keefektifan model.

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumen.

Uji Keabsahan Data, Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data

Data tentang kondisi faktual supervisi akademik pada guru SMA di Kabupaten Lombok Timur akan diuji obyektifitasnya dengan triangulasi sumber. Data pada tahap pengembangan adalah skor validasi model, serta

saran dan kritik dari para pakar dan praktisi. Obyektivitas data pada tahap pengembangan dijamin dengan pendapat ahli. Validitas konstruk instrumen penelitian pada tahap ini dijamin dengan pendapat ahli. Selain itu, validitas data dijamin dengan menghitung korelasi *Bivariate Pearson* antara tiap butir instrumen dengan total data. Reliabilitas data diuji dengan koefisien *Alpha Cronbach*. Korelasi *Bivariate Pearson* dan koefisien *Alpha Cronbach* dihitung dengan aplikasi SPSS 16. Keabsahan data tentang proses supervisi akademik dijamin dengan validasi isi, yaitu dengan melakukan validasi instrumen penilaian kinerja bersama model supervisi akademik.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh pada studi pendahuluan berupa data kualitatif yaitu data tentang kondisi faktual supervisi akademik guru SMA di Kabupaten Lombok Timur selama ini. Data tersebut dianalisis dengan teknik analisis *flow analysis model* yang terdiri dari reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan/verifikasi. Data yang diperoleh pada tahap studi pengembangan adalah pendapat pakar terhadap model konseptual supervisi akademik berbasis pelayanan prima yang dinyatakan dalam *Skala Likert*. Data tersebut berupa data kuantitatif dan dianalisis dengan teknik deskriptif kuantitatif. Sedangkan saran pakar dan praktisi termasuk data kualitatif dipaparkan sebagaimana tertulis dalam lembar validasi. Data pada tahap evaluasi berupa data kuantitatif ordinal, Data tersebut akan dianalisis dengan teknik deskriptif kuantitatif. Data yang diperoleh pada uji coba terbatas berupa data kuantitatif, yaitu data tentang kinerja guru sebelum dan sesudah disupervisi dengan model supervisi yang telah dihasilkan. Data tersebut akan dianalisis dengan teknik Uji *Wilcoxon Matched Pairs* dan *Gain Score*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model Faktual

Berdasarkan hasil wawancara dan penelusuran dokumen, supervisi akademik di Kabupaten Lombok

Timur telah dilaksanakan namun belum maksimal karena adanya kelemahan dan kendala, adapun model faktual tersebut yaitu:

1. Supervisi akademik yang dilakukan pada guru-guru SMA di Kabupaten Lombok Timur dilakukan atas inisiatif pengawas atau kepala sekolah, bukan atas inisiatif dari guru.
2. Pelaksanaan

Perencanaan supervisi akademik meliputi tujuan, aspek yang disupervisi, jadwal dan instrumen. Aspek-aspek supervisi akademik meliputi kompetensi pedagogik dan kompetensi profesional, lebih ditekankan pada unjuk kerja guru di kelas. Jadwal supervisi akademik yang disusun pengawas sekolah tidak sinkron dengan program kegiatan lain di sekolah, sehingga supervisi akademik sering tidak dijalankan sebagaimana telah dijadwalkan.

3. Pengorganisasian

Pihak yang terlibat dalam kegiatan supervisi akademik yaitu pengawas dan kepala sekolah sebagai supervisor serta guru sebagai pihak yang disupervisi. Keterkaitan tugas pengawas dan kepala sekolah hanya dapat dilihat dari sosialisasi jadwal supervisi akademik yang dilakukan dengan bantuan kepala sekolah. Selebihnya belum ditemukan dokumen yang menunjukkan adanya deskripsi tugas pengawas kepala sekolah dan guru dalam rangka pencapaian tujuan supervisi akademik.

4. Pelaksanaan

Pelaksanaan supervisi akademik meliputi sosialisasi rencana supervisi akademik, pemeriksaan administrasi pembelajaran, observasi kelas, evaluasi, tindak lanjut dan pemantauan hasil tindak lanjut.

- a. Sosialisasi rencana supervisi akademik

Materi sosialisasi terdiri atas jadwal supervisi akademik dan aspek yang akan diamati dalam observasi kelas. Sosialisasi dilakukan melalui rapat guru dan papan informasi.

b. Observasi kelas

Teknik supervisi akademik yang digunakan yaitu teknik observasi kelas. Pelaksanaan supervisi akademik dibagi menjadi dua tahap, yaitu tahap pra-observasi dan tahap observasi.

c. Evaluasi

Proses evaluasi yang dilakukan yaitu supervisor mengemukakan kekurangan atau kelemahan yang ditemukan dalam administrasi dan atau proses pembelajaran.

d. Tindak lanjut hasil evaluasi

Guru mencari solusi terhadap masalah pembelajaran secara mandiri. Pendampingan guru oleh supervisor belum dilaksanakan. Pemantauan hasil tindak lanjut belum dilaksanakan secara optimal.

e. Pemantauan hasil tindak lanjut

Pemantauan hasil tindak lanjut oleh kepala sekolah telah dilakukan, namun peningkatan kinerja guru sebagai akibat dari supervisi akademik belum terukur.

5. Pelaporan

Dokumen laporan supervisi akademik disekolah hanya berupa jadwal dan instrumen supervisi yang telah diisi. Laporan supervisi belum dimanfaatkan secara optimal untuk menyusun program supervisi periode berikutnya atau untuk merencanakan pengembangan supervisi guru.

Model Final

Model final yaitu model hipotetik yang telah direvisi setelah memperhatikan hasil uji coba terbatas, saran pakar serta saran-saran dari pembimbing. Dari hasil uji coba terbatas, bahwa model supervisi akademik berbasis pelayanan prima efektif untuk meningkatkan kinerja guru SMA di Kabupaten Lombok Timur. Secara garis besar model final supervisi akademik berbasis pelayanan prima dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Inisiator Supervisi

Pelaksanaan supervisi yang ideal, dilaksanakan berdasarkan program supervisi pengawas atau kepala sekolah, seharusnya supervisi dilakukan atas inisiatif dari guru

bukan atas inisiatif dari pengawas atau kepala sekolah

b. Perencanaan

Pengawas atau kepala sekolah dalam merencanakan program supervisi harus mencakup semua aspek dalam mencapai tujuan supervisi, bukan hanya satu aspek saja tetapi aspek-aspek yang lain (aspek-aspek supervisi) perlu diperhatikan. Dalam menyusun jadwal supervisi, pengawas sekolah dan kepala sekolah sangat perlu saling berkoordinasi supaya tidak terjadi ketidak sinkronan jadwal yang dibuat pengawas maupun kepala sekolah sehingga proses pelaksanaan supervisi bisa berjalan optimal yang berakibat pada peningkatan mutu pendidikan. Indikator pelayanan prima yang diimplementasikan, yaitu ketepatan dan kecepatan, akurasi dan tanggung jawab.

c. Pengorganisasian

Dalam pengorganisasian, berkaitan dengan penetapan sumber daya manusia dan pembagian tugas. Deskripsi tugas pokok antara pengawas sekolah, kepala sekolah dan guru benar-benar jelas dan akurat sehingga tidak ada tumpang tindih dari masing-masing tugas tersebut. Indikator pelayanan prima yang diimplementasikan ketepatan dan kecepatan, akurasi dan tanggung jawab.

d. Pelaksanaan

Pada komponen pelaksanaan, implementasi indikator pelayanan prima sangat penting diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan supervisi akademik. Pengawas sekolah atau kepala sekolah dalam mensosialisasikan pelaksanaan supervisi, menindak lanjuti hasil evaluasi harus bisa melayani dengan cepat, tepat dan tidak menunda-nunda pekerjaan, pengawas sekolah atau kepala sekolah sebagai pemberi layanan harus cerdas, teliti dan memahami apa yang seharusnya dilakukan serta meminimalkan kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi dalam memberikan arahan atau keputusan. Selain itu, dalam pelayanan supervisi pengawas sekolah atau kepala sekolah dalam berdialog mengidentifikasi masalah pembelajaran dan mencari solusi dari masalah, harus bersikap ramah, sopan, pemaaf sehingga guru-guru

merasa nyaman selama pelayanan pengawas serta pengawas sekolah atau kepala sekolah dalam pelaksanaan dan pelayanan supervisi berpenampilan rapi, bersih, penuh perhatian dan bertanggung jawab sehingga guru-guru yang disupervisi merasa puas tanpa ada keluhan. Indikator pelayanan prima yang diimplementasikan, yaitu kecepatan dan ketepatan, akurasi, keramahan, kenyamanan, penampilan, perhatian dan tanggung jawab.

e. Pelaporan

Dari pelaporan, dapat diperjelas bahwa laporan yang dibuat pengawas atau kepala sekolah terdiskripsi dengan jelas, akurat dan lengkap sesuai dengan hasil yang di dapat dari pelaksanaan supervisi. Laporan hasil supervisi benar-benar dimanfaatkan secara optimal dan bertanggung jawab sehingga dapat sebagai acuan dalam membuat program supervisi periode berikutnya dan rencana pengembangannya secara berkelanjutan.

Uji Keefektifan Model

Pelaksanaan uji keefektifan model supervisi akademik berbasis pelayanan prima dilaksanakan pada 6 subyekguru yang mewakili guru rumpun mata pelajaran. Pelaksanaan uji coba dilakukan sebelum *pretest* dan sesudah *posttest* penerapan model supervisi akademik berbasis pelayanan prima. Sebelum penerapan model supervisi akademik berbasis pelayanan prima, subyek uji coba dilakukan observasi kelas untuk melihat kemampuan dalam melaksanakan pembelajaran di kelas oleh supervisor. Terdapat 51 komponen yang harus dinilai dan skor masing-masing komponen minimal 1 dan maksimal 5 sehingga secara keseluruhan seorang guru bisa memperoleh skor minimal 51 dan maksimal 255. Hasil observasi kelas sebelum penerapan model supervisi akademik berbasis pelayanan prima merupakan hasil *pretest*. Setelah diterapkan model supervisi akademik berbasis pelayanan prima, subyek di uji coba kembali di observasi supervisor untuk melihat kemampuan melaksanakan pembelajaran di kelas. Hasil observasi kelas setelah penerapan model supervisi akademik berbasis pelayanan prima merupakan hasil *posttest*. Skor yang diperoleh dari

hasil observasi kelas di konversi dalam bentuk prosentase dan dikelompokkan pada katagori sebagai berikut:

Tabel 1. Kualifikasi observasi kemampuan guru

Skorperolehan(%)	Katagori	Kualifikasi
$86 \leq x \leq 100$	A	BaikSekali
$70 \leq x < 85$	B	Baik
$55 \leq x < 69$	C	Cukup
Di bawah 55	D	Kurang

Data hasil *pretest* 6 subyek uji coba terhadap keefektifan supervisi akademik sebelum penerapan model supervisi hasil pengembangan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil *pretest* observasi kelas

KodeResponden	SkorPerolehan (%)	Keterangan
Ai1	59,22	Cukup
Bi2	60,78	Cukup
Ci3	62,35	Cukup
Di4	58,82	Cukup
Ei5	61,57	Cukup
Fi6	54,90	Cukup
Jumlah	357,6	
Rata-rata	59,61	Cukup

Dari tabeltersebut di peroleh rata-rata persentasekorperolehanebesar 59,61 Dari kriteria yang diharapkan. Sedangkan data hasilobservasiposttest terhadap keefektifan supervisi akademik sesudah penerapan model hasil pengembangan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil *posttest* observasi kelas

KodeResponden	SkorPerolehan	Keterangan
Aj1	74,51	Baik
Bj2	76,86	Baik
Cj3	77,65	Baik
Dj4	72,55	Baik
Ej5	74,51	Baik
Fj6	69,02	Cukup
Jumlah	445,1	
Rata-rata	74,18	Baik

Uji *Willcoxon Signed Rank Test* menunjukkan ada perbedaan antara skor kinerja guru pada observasi awal dan observasi akhir dengan taraf signifikan 5%. Kenaikan skor dari 59,61% ke 74,18% sebesar 14,57%, terjadi pada ketiga aspek baik perencanaan, pelaksanaan maupun penilaian pembelajaran. Hasil Uji *Gain* sebesar 0,36 berada pada interval $0,3 \leq \text{Gain} < 0,7$ menunjukkan bahwa kenaikan skor berada pada kategori sedang (*Medium-g*) sehingga model supervise akademik berbasis pelayanan prima efektif untuk meningkatkan kinerja guru SMA dengan tingkat keefektifan sedang (*medium-g*).

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat dibuat simpulan sebagai berikut:

Model faktual supervisi akademik pada guru SMA di Kabupaten Lombok Timur dapat dideskripsikan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan supervisi akademik selama ini pada guru SMA di Kabupaten Lombok Timur berawal dari inisiatif pengawas atau kepala sekolah.
- b. Model supervisi akademik selama ini pada guru SMA di Kabupaten Lombok Timur meliputi fungsi-fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pelaporan.
- c. Perencanaan meliputi tujuan, aspek-aspek supervisi, jadwal dan instrumen.
- d. Dalam pengorganisasian, belum ditemukan dokumen yang jelas tugas pengawas, kepala sekolah dan guru dalam rangka pencapaian tujuan supervise akademik.
- e. Pelaksanaan supervisi akademik, dialog untuk mengidentifikasi masalah mencari solusi dari masalah belum dilakukan. Sosialisasi, evaluasi hasil dan pemantauan hasil tindak lanjut belum jelas.
- f. Dokumen pelaporan supervisi akademik di sekolah hanya berupa

jadwal dan instrumen supervisi yang telah diisi. Laporan supervise akademik belum dimanfaatkan secara optimal untuk menyusun program supervise periode berikutnya atau merencanakan pengembangan supervisi guru.

Hasil pengembangan model supervisi akademik berbasis pelayanan prima meliputi fungsi-fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pelaporan sebagai berikut:

- a. Supervisi dilakukan atas inisiatif guru bukan atas inisiatif pengawas atau kepala sekolah
- b. Perencanaan meliputi penyusunan program supervisi, visi dan misi, tujuan, aspek supervisi, instrument supervise akademik. Indikator pelayanan prima yang diimplementasikan pada tahap perencanaan yaitu kecepatan dan ketepatan, akurasi dan tanggung jawab.
- c. Pengorganisasian meliputi penetapan sumber daya manusia (SDM) dan deskripsi tugas pengawas, kepala sekolah dan guru harus jelas. Indikator pelayanan prima yang diimplementasikan pada tahap pengorganisasian yaitu kecepatan dan ketepatan, akurasi dan tanggung jawab.
- d. Pelaksanaan meliputi sosialisasi program dan jadwal, pelaksanaan supervisi sesuai jadwal, dialog mengidentifikasi masalah dan solusi, mencari solusi dengan bimbingan pengawas atau kepala sekolah, pemanfaatan hasil tindak lanjut, kerjasama teman sejawat, kinerja guru terukur dan pelaksanaan supervisi optimal secara individu dan klasikal. Indikator pelayanan prima yang diimplementasikan pada tahap pelaksanaan yaitu kecepatan dan ketepatan, akurasi, penampilan, keramahan, kenyamanan, perhatian dan tanggung jawab.
- e. Pelaporan berisi analisis hasil supervisi, pelaporan yang maksimal, pemanfaatan pelaporan yang optimal, deskripsi pencapaian target, rekomendasi pembimbingan dan dokumentasi kegiatan. Indikator pelayanan prima yang diimplementasikan pada tahap pelaporan yaitu,

ketepatan dan kecepataan, akurasi dan tanggungjawab.

Hasil uji keefektifan model menunjukkan bahwa model supervisi akademik berbasis pelayanan prima efektif untuk meningkatkan kinerja guru SMA di Kabupaten Lombok Timur baik pada aspek perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran, penilaian pembelajarandengantingkatkeefektifansedang (medium g) sebesar 0,36 beradapada interval $0,3 \leq \text{gain} < 0,7$.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada:

Direktur Jendral GTK Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti program beasiswa hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Ari, D. Jacob. L. C dan Razavien, A. 2007. Pengantar Penelitian dalam Pendidikan. Terjemahan Arief Furkan. Yogyakarta: Putaka Pelajar.
- Asmani, J. M. 2012. Tips Efektif Supervisi Pendidikan Sekolah. Yogyakarta. Diva Press Anggota IKAPI.
- Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pendidikan dan Kebudayaan dan Pejaminan Mutu Pendidikan. 2012. Instrumen Penilaian Kinerja Guru Mata Pelajaran/Guru Kelas. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Barata, A.A. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta. Alex Media Komputindo.
- Barnawidan Arifin, M. 2014. Meningkatkan kinerja pengawas Sekolah Upaya Upgrade Kapasitas Kerja Pengawas Sekolah. Yogyakarta. Arr-Ruzz Media.
- Borg, W.R dan Gall, M.D. 1983. Educational Research An Introduction Fourth Edition. New York: Logman Inc.
- Creswell, J.W. 2012. Research Design Pendekatan Kuantitatif dan Mixed. Edisi ketiga. Terjemahan Achmad Fawaid. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Daryanto, 2014. Konsumen Pelayanan Prima. Malang. Gava Media.
- Erlando. 2009. Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada SPBU Pertamina 34-12708). Jurnal. Vol.2.2009.
- Ernawati, E. 2008. Pelayanan Prima Sebagai Strategi Pemasaran Jasa Dokumentasi, Informasi dan Perpustakaan. Jurnal. Vol.3, No.4, Desember 2008. Sub Bidang Penyediaan Cetak PDII-LIPI.
- Fajriantidan Farrah, Z. 2005. Strategi Perluasan Merek dan Loyalitas konsumen, Jurnal INSAN Vol.7 No.3, Desember 2005 Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya, halaman 276-288
- Fritz, C & Miller, G. 2003. Supervisory Option for Instructional Leaders in Education. Journal of Leadership of Education Vol.2 Issue 2 Winter.
- Glickman, C.D. 2002. Leadership for Learning: How to Help Teachers Succeed. Alexandria. Association for Supervision and Curriculum Development.
- Makawimbang, J.H. 2013. Supervisi Klinis Teori dan Pengukurannya (Analisis di Bidang Pendidikan). Bandung. Alfabeta.
- Masaong, A.K. 2012. Supervisi Pembelajaran dan Pengembangan Kapasitas Guru Memberdayakan Pengawas Sebagai Guru. Bandung. Alfabeta.
- Miyono, N. 2010. Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Sekolah Dasar Swasta Unggulan di Semarang. Disertasi Program Pascasarjana Universitas Negeri Semarang.
- Moehariono, 2014. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Edisi Revisi. Jakarta. Raja Grafindo Persada.

- Mustafa, S. 2013. *Supervisi Pendidikan Terobosan Baru dalam Peningkatan Kinerja Pengawas Sekolah dan Guru*. Yogyakarta. Ar-Rozz Media.
- Pidarta, M. 2009. *Supervisi Pendidikan Kontekstual*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Putra, N. 2013. *Research Development*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Prasojo, 2011. *Supervisi Akademik*. Yogyakarta. Gava Media.