**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN GURU TERHADAP KUALITAS LAYANAN SUPERVISI AKADEMIK PENGAWAS SMA NEGERI DI KABUPATEN KOLAKA**

**ARTIKEL HASIL PENELITIAN**

**MADE DANA RAHARJA**

****

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR**

**2015**

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN GURU TERHADAP KUALITAS LAYANANAN SUPERVISI AKADEMIK PENGAWAS SMA NEGERI DI KABUPATEN KOLAKA**

**Made Dana Raharja**

Universitas Negeri Makassar1

*Email:* [*raharjadana@yahoo.co.id*](mailto:raharjadana@yahoo.co.id)

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas layanan supervisi akademik pengawasa sekolah; mengetahui kepuasan guru terhadap kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah; dan mengetahui dimensi-dimensi apa saja yang harus diprioritaskan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan supervisi akademik pengawas SMA negeri di Kabupaten Kolaka.

Populasi penelitian ini adalah seluruh guru SMA negeri baik PNS maupu honorer yang ada di Kabupaten Kolaka berjumlah 312 orang guru. Jumlah sampel sebanyak 175 orang guru dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proporsional random sampling*. Penelitian ini menggunakan variabel tunggal yaitu kepuasan guru terhadap kualitas layanan supervisi akademik pengawas SMA negeri di Kabupaten Kolaka. Variabel tersebut memuat dimensi-dimensi layanan supervisi akademik pengawas sekolah yang dirangkum dalam aspek pengembangan kurikulum, pembelajaran, penilaian, dan pengembangan profesionalisme guru. Data dikumpulkan dengan menggunakan koesioner skala likert modifikasi Agung, kemudian dianalisis menggunakan aplikasi statistik dengan analisis deskriptif, dan analisis IPA (*Impotance Performance Analysis*).

Kesimpulan dari hasil penelitian mengungkapkan bahwa: kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah untuk dimensi pengembangan kurikulum, pembelajaran, dan penilaian dikategorian baik, sedangkan untuk dimensi pengembangan profesionalisme guru dikategorikan kurang baik. Kepuasan guru terhadap kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah berada pada kategori cukup puas. Dimensi yang harus diprioritaskan oleh pengawas sekolah adalah dimensi pengembangan profesionalisme guru, karena kualitas layanan pada dimensi ini dinilai rendah oleh guru. Selanjutnya Ada beberapa butir pada setiap dimensi penanganannya perlu diprioritaskan oleh pengawas sekolah karena keberadaan butir-butir ini dinilai sangat penting oleh guru, sedangkan kualitas layanan supervisi akademik yang diberikan pengawas sekolah belum sesuai harapan.

Kata kunci: tingkat kepuasan , kualitas layanan, supervisi akademik

**THE MEASUREMENT OF TEACHERS’ SATISFACTION TOWARDS THE QUALITY OF ACADEMIC SUPERVISION SERVICES AT PUBLIC SENIOR HIGH SCHOOLS IN KOLAKA DISTRICT**

**Made Dana Raharja**

Makassar State Univercity

Email: [raharjadana@yahoo.co.id](mailto:raharjadana@yahoo.co.id)

Abstract

The study aimed atdiscovering the discription of the quality of academic supervision services of schools’ supervisors, investigating the teachers’ satisfaction toward the quality of academic supervision services, and examining the prioritized dimensions in improving the quality of academic supervision services in SMAN (public senior high schools) in Kolaka district.

The population of the study was the entire teachers of SMAN both the civil servants non-full time teachers in Kolaka with as many as 312 teachers. The samples of the study were 175 teachers obtained by employing proportional random sampling technique. The study employed single variable, namely teachers’ satisfaction on the quality of academic supervision services at SMAN in Kolaka district. The variable contained dimensions of academic supervision services summarized on the aspects of curriculum development, the learning process, assessment, and teacher professional development. Data was collected using likert scale questionnaire modified by Agung. The data was then analyzed using statistic application of descriptive analysis and IPA (Important Performance Analysis).

The conclusions of the study were the quality of academic supervision services for curriculum development dimension, the learning process, and assessment were categorized as good; whereas, as the teacher professional development was categorized as poor. The teachers’ satisfaction on the quality of academic supervision services was in fairly satisfied category. The dimension which should be prioritized by the schools’ supervisors was teacher professional development because the quality service of this dimension was considered low by teh teachers. There were several items on each of dimension because these items were considered important for the teachers’ whereas, the quality of academic supervision services given by the supervisors were far from expectation.

Key word: satisfaction toward, services quality, academic supervision.

Pendahuluan

Pelaksanaan penjaminan mutu pada tataran operasional merupakan salah satu tugas utama pengawas sekolah/madrasah yang diimplementasikan dalam bentuk kegiatan pembinaan dan pengawasan sekolah yang dibinanya. Sejalan yang dikatakan Sudjana (2013) bahwa pengawas mempunyai peran sebagai penjamin mutu pendidikan di sekolah binaannya.

Dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 tahun 2010 pasal 5 menyatakan tugas pokok pengawas sekolah/madrasah adalah melaksanakan tugas pengawasan akademik dan manajerial pada satuan pendidikan yang meliputi penyusunan program pengawasan, pelaksanaan pembinaan, pemantauan pelaksanaan delapan standar nasional pendidikan, penilaian, pembimbingan dan pelatihan profesional guru, evaluasi hasil pelaksanaan program pengawasan, dan pelaksanaan kepengawasan di daerah khusus.

Pengawasan akademik pada hakekatnya adalah bantuan profesional kepada guru agar guru dapat meningkatkan kualitas pembelajaran sehingga dapat mempertinggi hasil belajar siswa. Sedangkan pengawasan manajerial adalah bantuan profesional kepada kepala sekolah dan seluruh staf sekolah agar dapat meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan pada sekolah yang dibinanya terutama dalam aspek pengelolaan dan administrasi sekolah. Ini berarti tanggung jawab pengawas sekolah adalah tercapainya mutu pendidikan di sekolah yang dibinanya. Meningkatnya mutu pendidikan tersebut sebagai akibat dari pengawasan akademik dan pengawasan manajerial yang dilakukan pengawas sekolah/madrasah. Oleh sebab itu tidak berlebihan apabila “*menempatkan pengawas sekolah /madrasah sebagai penjamin mutu pendidikan sekolah yang dibinanya*” (Sudjana, 2011).

Pengawas sekolah/madrasah dalam melakukan layanan supervisi akademik harus memusatkan perhatiannya pada kebutuhan guru. Kebutuhan guru harus mendapat perhatian terpenting. Karena ukuran suatu kualitas layanan yang baik bukan dari pihak pengawas sekolah/madrasah, melainkan berdasarkan sudut pandang guru.

Kepuasan/ketidakpuasan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkankembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula dengan dunia pendidikan, harus berdasarkan azas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan.

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan” (Tjiptono, 2012). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah dari sudut pandang pihak penjual jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang pelanggan. Guru merupakan pelanggan yang mengkomsumsi dan menikmati layanan supervisi akademik pengawas sekolah/madrasah, sehingga gurulah yang menilai dan merasakan kualitas layanan tersebut secara langsung. Kepuasan pelanggan sering ditentukan oleh kualitas layanan yang ditawarkan. Untuk kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan,ada dua hal pokok yang selalu berkaitan erat yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas layanan (*expected quality*), dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan (*perceived quality*). Pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan, Parasuraman et al. dalam Hidayat (2009).

Berkaitan dengan penciptaan nilai kepuasan bagi guru, Olivia dalam Sagala (2012: 103) mengemukakan ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh pengawas sekolah/madrasah sebagai supervisor untuk membantu guru meningkatkan kinerjanya, yaitu: (1) membantu guru membuat perencanaan pembelajaran; (2) membantu guru untuk menyajikan pembelajaran; (4) membantu guru untuk mengevaluasi pembelajaran; (5) membantu guru untuk mengelola kelas; (5) membantu guru untuk mengembangkan kurikulum; (6) membantu guru dalam mengevaluasi kurikulum; (7) membantu guru melalui program pelatihan; (8) membantu guru untuk melakukan kerja sama; dan (9) membantu guru untuk mengevaluasi dirinya sendiri. Sedangkan menurut Sujana (2011), dalam melaksanakan supervisi akademik pengawas sekolah/madrasah sekurang-kurangnya harus menguasai lima dimensi subtansi keilmuan pendidikan yakni (a) pengembangan kurikulum; (b) proses pembelajaran termasuk penggunaan media dan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran; (c) penilaian pendidikan; serta (d) penelitian tindakan kelas.

Perioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai pentingnya kualitas pelayanan supervisi akademik pengawas sekolah/madrasah, yaitu sejauh mana kualitas pelayanan tersebut dapat menciptakan kepuasan maksimal bagi guru. Dalam arti, kualitas layanan supervisi akademik yang dilakukan oleh pengawas sekolah/madrasah harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh guru. Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan guru dengan kualitas pelayanan supervisi akademik yang diberikan oleh pengawas sekolah/madrasah, maka tercipta nilai kepuasan yang maksimal.

Kepuasan guru merupakan tujuan dari layanan supervisi akademik yang diberikan pengawas/madrasah. Guru yang mendapat kepuasan akan terlihat dari sikapnya yang positif terhadap kehadiran pengawas sekolah/madrasah. Pengawas sekolah/madrasah sebagai salah satu penjamin mutu pendidikan layanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan pada guru. Jika guru tidak dapat terpuaskan oleh pelayanan atau bantuan profesional pengawas sekolah/madrasah maka keberadaan pengawas sekolah/madrasah menjadi sia-sia. Pengawas sekolah/madrasah hanya akan menjadi simbol saja karena ditinggalkan oleh pelanggannya yaitu guru dan upaya penjaminan mutu pendidikan tidak memenuhi sasaran.

Berdasarkan paparan di atas maka pnelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan guru terhadap kaulitas layanan supervisi aakademik pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka yang memliputi aspek pengembangan kurikulum, pembelajaran, penilaian pendidikan, dan pengembangan profesionalisme guru. Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan masukan atau rekomendasi bagi para pengawas sekolah SMA Negeri di Kabupaten Kolaka dalam memberikan layanan supervisi akademik.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian survei, yang sifatnya mengungkap kepuasan guru terhadap kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah menengah negeri di Kabupaten Kolaka Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian ini dilaksanakan di 10 (sepuluh) SMA Negeri di Kabupaten Kolaka Provinsi Sulawesi Tenggara, dan waktu penelitian dimulai bulan Januari s/d bulan April 2015, Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Guru Sekolah Menengah Atas Negeri di Kabupaten Kolaka baik Guru PNS maupun Guru Honorer yang berjumlah 312 orang guru. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proporsional random sampling*.

Ukuran sampel minimal yang diambil menggunakan rumus Slovin , Counselo dalam Prasetyo & Jannah (2013, 137)

 (1)

Keterangan : n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan yang masih ditolelir

Berdasarkan data dari jumlah guru pada Sekolah Menengah Negeri dan disubtitusikan dalam Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% maka diperoleh jumlah sampel minimal:

 (2)

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan guru terhadap kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah/madrasah dengan dimensi: pengembangan kurikulum, pembelajaran, penilaian pendidikan, serta pengembangan profesionalisme guru. Penelitian ini menggunakan kuisioner ganda yaitu kuisioner pada satu sisi mengukur kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah/madrasah dan pada satu sisi lain mengukur kepentingan/harapan guru terhadap kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah/madrasah. Model skala yang digunakan skala Agung-likert yang memuat enam alternatif pilihan jawaban yaitu: sangat baik (SB), baik (B), kurang baik (KB), agak baik (AB), tidak baik (TB), dan sangat tidak baik (STB) untuk mengukur kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah/madrasah dan enam pilihan jawaban yaitu sangat baik (SB), baik (B), kurang baik (KB), agak baik (AB), tidak baik (TB), dan sangat tidak baik (STB) untuk mengukur tingkat kepentingan/harapan guru. “Penggunaan skala dengan alternatif jawaban genap diterapkan atas dasar pemikiran agar para responden (guru) dapat diklasifikasikan secara tepat menjadi dua kelompok atau indikator satu-nol” (Agung, 2013: 8).

Untuk mengetahui sejauhmana instrumen kepuasan guru terhadap kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah/madrasah benar-benar mengukur secara tepat apa yang hendak diukur sesuai dengan konsep atau definisi konseptual berdasarkan acuan teoritik yang telah ditetapkan, maka instrumen dinilai oleh para panelis (ahli). Rekomendasi para panelis bertujuan untuk mengetahui ketepatan atau relevansi butir-butir instrumen dengan sasaran ukur, sebagaimana dijelaskan dalam definisi konsep, definisi operasional, dan kisi-kisi.

Telaah tentang kesesuaian butir dengan dimensi dan indikator, melibatkan 2 (dua) panelis/pakar. Menurut Ruslan (2009) dalam penjelasannya tentang metode statistika untuk menentukan validitas isi dan reliabilitas menyeluruh dari suatu tes melalui penilaian pakar. Relevansi kedua pakar secara menyeluruh merupakan validitas isi Gregory, yaitu berupa koefisien validitas isi. Skala penilaian menggunakan rentang 1 sampai dengan 4. Skor 4 menyatakan sangat relevan, skor 3 relevan, skor 2 kurang relevan dan skor 1 tidak relevan. Skor penilaian ini sebagaimana terlihat pada gambar 3. 2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Penilai Pakar 1** | |
|  |  | Relevansi lemah (butir bernilai 1 atau 2) | Relevansi kuat (butir bernilai 3 atau 4) |
| **Penilai Pakar 2** | Relevansi lemah (butir bernilai 1 atau 2) | **A** | **B** |
|  | **C** | **D** |
| Relevansi kuat (butir bernilai 3 atau 4) |

Gambar 3.2 Model Konsistensi antar penilai validitas isi Gregory (Ruslan, 2009)

Sedang koefisien validitas isi Gregory dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

 (1)

Keterangan:

A = Sel yang menunjukkan kedua penilai/pakar menyatakan tidak relevan

B dan C = Sel yang menunjukkan perbedaan pandangan antar penilai/pakar

D = Sel yang menunjukkan kedua pakar/penilai untuk validitas isi.

Kriteria suatu butir instrumen dikatakan memenuhi validitas isi apabila butir instrumen memiliki koefisien validitas isi dengan V > 0,75 (relevansi kuat) dari skor maksimun.

Berdasarkan penilaian dan saran validator, maka dari 60 butir instrumen kepuasan guru terhadap kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah/madrasah dinyatakan valid secara konstruk. Disamping itu catatan pembimbing dan saran validator tetap diperhatikan dalam penyempurnaan instrumen. Dari hasil penilaian antar validator diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 1,00 dengan demikian konsistensi hasil penilaian antar validator dapat dikatakan reliabel (konsisten), sehingga butir-butir instrumen kepuasan guru terhadap kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah/madrasah sudah layak digunakan dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner , digunakan untuk mengambil data tentang kepuasan guru terhadap kualitas layanan supervisi akademik pengawas/madrasah
2. Dokumentasi, digunakan untuk mengetahui data jumlah guru dan pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan *Impotance-performance analysis* (IPA) atau analisis tingkat kepentingan/kepuasan guru.

Analisis deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan dan mengkomunikasikan data mentah secara jelas dan rinci dalam bentuk tabel persentase, serta interpretasi atau pendapat ilmiah (*expert jugement*) dari peneliti. Pengolahan data mentah tersebut dapat diketahui persentase masing-masing varaiabel dan dibuat pengkategorian. Ruslan (2010: 71), kriteria untuk menentukan kategori disesuaikan dengan bobot yang telah ditetapkan oleh pengembang instrumen untuk tiap-tiap item. Kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah penulis kategorikan menjadi dua yaitu “rendah dan tinggi”. Batas-batas skor kategori rendah rentang skala 1 sampai dengan 3, dan batas-batas skor kategori tinggi rentang skala 4 sampai dengan 6. Selanjutnya dalam analisis deskriptif kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah, variabel pengembangan kurikulum disebut variabel teramati 1 (VT1), variabel pembelajaran disebut variabel teramati 2 (VT2), variabel penilaian pendidikan disebut variabel teramati 3 (VT3), dan variabel pengembangan profesionalisme guru disebut variabel teramati 4 (VT4). Ruslan (2014: 4) menyatakan pengukuran variabel laten dalam analisis kebijakan atau dalam penelitian evaluasi dapat diukur walaupun status variabel tersebut kadang sebagai variabel laten dan kadang berstatus variabel teramati. Tabel analisis deskriptif seperti terlihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Atribut Variabel

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Butir | % Rendah | | | | % Tinggi | | | |
| STB | TB | KB | Total | AB | B | SB | Total |
| B1  B2  B3  .  . |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VT |  |  |  |  |  |  |  |  |

(Ruslan, 2010: 90)

Analisis IPA (*Impotance-performance analysis*), digunakan untuk mengetahui dimensi-dimensi apa saja yang harus diprioritaskan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah menengah negeri di Kabupaten Kolaka.

Berdasarkan hasil tingkat kepentingan/harapan dan hasil penilaian layanan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan/harapan guru dan layanan supervisi akademik pengawas sekolah/madrasah.

Tingkat kesesuaian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil perbandingan skor kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah/madrasah yang dialami dengan skor kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah/madrasah yang diharapkan guru. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan guru. Adapun rumus yang digunakan menurut Supranto (2006) adalah:

****

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian layanan supervisi pangawas sekolah

Yi = Skor penilaian kepentingan guru

Jika persentase berada pada kisaran (0 – 49)%, berarti tidak sesuai. Kisaran (50 – 59)%, berarti kurang sesuai. Kisaran (60 – 79)%, berarti cukup sesuai, dan bila berada pada kisaran (80 – 100%), berarti sesuai antara kualitas layanan supervisi akademik yang dialami dengan kualitas layanan supervisi akademik yang diharapkan. Martila dan James (1997).

Selanjutnya sumbu mendatar (X) merupakan skor untuk kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah yang dialami, sedangkan sumbu tegak (Y) merupakan skor untuk kualitas layanan yang diharapkan guru. Skor-skor penilaian tersebut akan disederhanakan untuk mendapatkan nilai rata-rata masing-masing dimensi. Dalam penyederhanaan masing-masing dimensi tersebut digunakan formula sebagai berikut:

, dan  Keterangan:





*n = jumlah responden*

Diagram cartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (, dimana merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat layanan supervisi pengawas sekolah dan  adalah rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan/harapan guru. Untuk memperoleh nilai  dan  digunakan rumus :

 dan  (4)

Dimana K = banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan guru.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram cartesius seperti pada gambar 3.3.

Sangat penting

1. Kuadran I

Prioritas Utama

(*Concentrate here)*

1. Kuadran II

Pertahankan Prestasi

(*Keep up with the good work* )

1. Kuadran III

Prioritas Rendah

(*Low Priority)*

1. Kuadran IV

Berlebihan

(*Possibly Overkill)*

**Kualitas layanan Diharapkan**







Kurang penting



Tinggi

Rendah

**Kualitas Layanan yang dialami**

Gambar 3.3 Analisis kuadran

Keempat kuadran yang terdapat pada gambar 3.3 memberikan informasi mengenai setiap atribut yang telah dinilai. Dalam mengintepretasikan setiap kuadran, Martila & James dalam Basri (2011: 4) mendeskripsikan sebagai berikut:

1. Kuadran A (I) disebut kuadran prioritas utama (*Concentrate here*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini menujukkan atribut atau faktor yang dianggap penting dan diharapkan oleh konsumen (guru), namun pengawas sekolah/madrasah belum melaksanakannya sesuai keinginan/harapan guru. Sehingga pengawas sekolah/madrasah diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan atau unjuk kerjanya dalam melaksanakan supervisi akademik. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan nprioritas untuk ditingkatkan.
2. Kuadran B (II) disebut kuadran pertahankan prestasi (*Keep up with the good work)*. Pada kuadran ini menunjukkan faktor-faktor/atribut yang dianggap penting dan diharapkan sebagai penunjang bagi kepuasan konsumen (guru), sehingga pengawas sekolah/madrasah berkewajiban mempertahankan kualitas layanan supervisi akademik yang telah dicapai.
3. Kuadran C (III) disebut kuadran prioritas rendah (*Low priority)*.Pada kuadran ini menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi guru, layanan yang diberikan pengawas sekolah/madrasah biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Kuadran D (IV) disebut kuadran terlalu berlebihan (*possibly overkill*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan, tetapi kualitas layanan supervisi akademik yang dilakukan pengawas sekolah/madrasah sudah baik dan memuaskan guru.

Martines dalam Basri (2011: 4) mengutarakan terdapat dua cara dalam mempresentasikan data IPA. Pertama, menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan mengetahui secara umum penyebaran data terletak pada kuadran ke berapa. Kedua, menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepentingan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa. Metode yang kedua lebih banyak dipergunakan oleh peneliti.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah
2. Kualitas Layanan Supervisi Akademik Pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka dalam Aspek Pengembangan Kurikulum

Kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah yang diperoleh berkaitan dengan aspek pengembangan kurikulum (VT1), dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Persentase Atribut Aspek Pengembangan Kurikulum

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Butir | % Rendah | | | | % Tinggi | | | |
| STB | TB | KB | Total | AB | B | SB | Total |
| B1  B2  B3  B4  B5  B6  B7  B8  B9  B10  B11  B12 | 2.30  0.60  1.70  1.70  1.70  1.70  1.70  1.70  1.70  1.70  1.10  0.00 | 1.70  3.40  4.60  3.40  2.30  2.90  3.40  2.90  1.70  2.90  4.60  4.00 | 12.60  6.30  13.70  11.40  8.00  14.90  12.60  16.00  9.70  8.60  9.70  6.90 | 16.60  10.30  20.00  16.50  12.00  19.50  17.70  20.60  13.10  13.20  15.40  10.90 | 20.60  25.70  30.30  26.30  28,60  29.70  26.30  26.30  30.30  27.40  33.70  29.10 | 53.70  54.30  46.30  48.00  46.90  46.90  48.00  45.10  48.60  47.40  44.60  50.30 | 9.10  9.70  4.30  9.10  12.60  4.00  8.00  8.00  8.00  12.00  6.30  9.70 | 83.40  89.70  80.90  83.40  88.10  80.60  82.30  79.40  86.90  86.80  86.60  89.10 |
| VT1 | 0.60 | 2.90 | 13.10 | 16.60 | 33.70 | 45.70 | 4.00 | 83.40 |

Berdasarkan Tabel 4.1 diperoleh informasi bahwa persentase rendah pada aspek pengembangan kurikulum (VT1) yang terbentuk dari atribut yang ada sebesar 16,60%, hal ini disebabkan oleh tiga atribut yang paling rendah dari duabelas atribut yaitu koreksi dalam penyusunan silabus (B8) sebesar 20,60%, bimbingan dalam penyusunan program tahunan (B3) sebesar 20,00%, dan efisiensi waktu pembimbingan dalam penyusunan program semester (B6) sebesar 19,50%. Apabila ditinjau berdasarkan skor persentase tertinggi yaitu 45,70%, maka kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah dalam aspek pengembangan kurikulum (VT1) yang terbentuk dari atribut yang ada dikategorikan baik.

1. Kualitas Layanan Supervisi Akademik Pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka Dalam Aspek Pembelajaran

Kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah yang diperoleh berkaitan dalam aspek pembelajaran dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Persentase Atribut Aspek Pembebelajaran

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Butir | % Rendah | | | | % Tinggi | | | |
| STB | TB | KB | Total | AB | B | SB | Total |
| B14  B15  B16  B17  B18  B19  B20  B21  B22  B23  B24  B25 | 1.70  2.30  1.70  1.70  2.30  2.90  2.30  1.70  3.40  1.70  1.70  1.70 | 2.90  1.70  3.40  0.60  2.90  3.40  2.30  1.10  1.70  5.10  3.40  2.30 | 14.30  12.60  13.10  16.00  13.70  15.40  11.40  13.70  13.10  16.00  13.70  16.60 | 18.90  16.60  18.20  18.30  18.90  21.70  16.00  16.50  18.20  22.80  18.80  20.60 | 34.30  30.90  37.10  34.30  33.70  30.90  29.10  28.00  35.40  26.30  32.60  33.70 | 44.60  47.40  38.90  42.30  40.60  41.10  46.90  46.90  41.10  48.60  44.60  40.60 | 2.30  5.10  5.70  5.10  6.90  6.30  8.00  8.60  5.10  2.30  4.00  5.10 | 81.20  83.40  81.70  81.70  81.20  78.30  84.00  83.50  81.60  77.20  81.20  79.49 |
| VT2 | 1.10 | 1.10 | 14.90 | 17.10 | 30.90 | 48.60 | 3.40 | 82.90 |

Berdasarkan tabel 4.2 diperoleh informasi bahwa persentase rendah pada aspek pembelajaran (VT2) yang terbentuk dari atribut yang ada sebesar 17,10%. Hal ini disebabkan oleh tiga atribut yang paling rendah dari duabelas atribut yaitu bimbingan dalam pemetaan tingkat pencapaian hasil belajar peserta didik (B23) sebesar 22,80%, bimbingan dalam menggunakan alat peraga/media yang tepat dalam pembelajaran (B19) sebesar 21,70%, dan bimbingan dalam penyusunan program pengayaan (B25) sebesar 20,60%. Apabila ditinjau dari skor persentase tetinggi yaitu 48,60%, maka kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah pada aspek pembelajaran (VT2) yang terbentuk dari atribut yang ada dikategorikan baik.

1. Kualitas Layanan Supervisi Akademik Pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka dalam Aspek Penilaian Pendidikan

Kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah yang diperoleh berkaitan dalam aspek penilaian pendidikan dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Persentase Atribut Aspek Penilaian

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Butir | % Rendah | | | | % Tinggi | | | |
| STB | TB | KB | Total | AB | B | SB | Total |
| B27  B28  B29  B30  B31  B32  B33  B34  B35  B36  B37  B38  B39  B40  B41  B42 | 2.90  2.30  2.90  1.70  1.10  1.70  2.90  2.30  2.90  3.40  2.90  2.30  3.40  3.40  2.90  4.00 | 2.90  3.40  3.40  4.60  4.60  5.70  5.10  4.00  4.60  4.60  5.70  3.40  4.00  2.30  2.90  3.40 | 15.40  14.90  12.60  16.00  21.10  18.90  17.70  24.00  22.30  21.70  24.60  15.40  23.40  15.40  16.00  18.30 | 21.20  20.60  18.90  22.30  26.80  26.30  25.70  30.30  29.80  29.70  33.20  21.10  30.80  21.10  21.80  25.70 | 30.90  30.90  31.40  32.00  24.40  25.70  29.10  28.60  30.90  30.90  26.30  29.70  30.30  30.30  31.40  26.90 | 45.70  44.60  46.30  42.90  40.60  41.10  40.00  34.90  35.40  36.00  38.30  41.10  36.60  42.30  42.90  40.60 | 2.30  4.00  3.40  2.90  8.00  6.90  5.10  6.30  4.00  3.40  2.30  8.00  2.30  6.30  4.00  6.90 | 78.90  79.50  81.10  77.80  73.00  73.70  74.20  69.80  70.30  70.30  66.90  78.80  69.2  78.90  78.30  74.40 |
| VT3 | 3.40 | 4.00 | 15.40 | 22.80 | 28.60 | 44.00 | 4.60 | 77.20 |

Berdasarkan tabel 4.3 diperoleh informasi bahwa persentase rendah pada aspek penilaian (VT3) yang terbentuk dari atribut yang ada sebesar 22,800%. Hal ini disebabkan oleh sembilan atribut yang paling rendah dari enam belas atribut yaitu bimbingan dalam membuat pengecoh/distraktor pilihan jawaban (B37) sebesar 33,20%, bimbingan dalam menentukan validitas/reliabilitas instrumen (B39) sebesar 30,80%, bimbingan dalam pembuatan soal non tes (B34) sebesar 30,30%, bimbingan dalam menentukan tingkat kesukaran soal (B35) sebesar 29,80%, bimbingan dalam menentukan daya beda soal/tes (B36) sebesar 29,70%, bimbingan dalam pembuatan kisi-kisi soal tes (B31) sebesar 26,80%, bimbingan dalam pembuatan soal tes (B32) sebesar 26,30%, bimbingan dalam pembuatan kisi-kisi soal non-tes (B33) sebesar 25,70%, dan bimbingan dalam pembuatan laporan hasil belajar peserta didik (B42) sebesar 25,70%. Apabila ditinjau dari skor persentase tetinggi yaitu 44,00%, maka kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah pada aspek penilaian (VT3) yang terbentuk dari atribut yang ada dikategorikan baik.

1. Kualitas Layanan Supervisi Akademik Pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka dalam Aspek Pengembangan Profesionalisme Guru

Beberapa statistik yang diperoleh berkaitan dengan aspek pengembangan profesionalisme guru (VT4), dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Persentase Atribut Aspek pengembangan Profesionalisme Guru

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Butir | % Rendah | | | | % Tinggi | | | |
| STB | TB | KB | Total | AB | B | SB | Total |
| B44  B45  B46  B47  B48  B49  B50  B51  B52  B53  B54  B55  B56  B57  B58  B59 | 2.90  6.30  6.30  5.70  4.60  5.10  5.70  4.60  3.40  4.00  6.30  5.10  4.60  6.30  5.70  6.30 | 8.00  6.90  5.70  8.00  8.00  10.30  4.00  4.00  4.60  5.10  9.10  7.40  8.60  6.30  8.00  6.90 | 35.40  37.10  42.90  38.90  36.60  37.10  28,60  20.60  19.40  21.10  34.90  36.00  32.00  34.30  34.90  31.40 | 46.30  50.30  54.90  52.60  49.20  52.50  38.30  29.20  27.40  30.20  50.30  48.50  45.20  46.90  48.60  44.60 | 30.30  28.60  24.60  26.30  31.40  28.00  24.00  26.90  29.10  24.60  26.90  29.10  25.70  30.30  30.30  29.10 | 22.90  20.00  20.00  20.60  18.90  18.90  34.90  40.00  37.70  37.70  21.10  21.10  25.70  19.40  18.30  22.30 | 0.60  1.10  0.60  0.60  0.60  0.60  2.90  4.00  5.70  7.40  1.70  1.10  3.40  3.40  2.90  4.00 | 53.80  49.70  45.20  47.50  50.90  47.50  61.80  70.90  72.50  69.70  49.70  53.30  54.80  53.10  51.50  55.40 |
| VLT4 | 4.00 | 7.40 | 36.00 | 47.40 | 28.00 | 24.00 | 0.60 | 52.60 |

Berdasarkan tabel 4.4 diperoleh informasi pada aspek pengembangan profesionalisme guru (VT4) yang terbentuk dari atribut yang ada, kualitas layanannya rendah sebesar 47.40%. Hal ini disebabkan ke enam belas atribut yang ada pada aspek pengembangan profesionalisme guru rendah yaitu bimbingan dalam analisis data hasil PTK (B46) sebesar 54,90%, bimbingan dalam pembuatan laporan PTK (B47) sebesar 52,60%, bimbingan dalam mengembangkan diktat (B49) sebesar 52,50%, bimbingan dalam pembuatan proposal PTK (B45) sebesar 50,30%, bimbingan dalam mempersentasekan suatu karya ilmiah (B54) sebesar 50,30%, bimbingan dalam mengembangkan modul (B48) sebesar 49,20%, bimbingan dalam pemanfaatan program pembuat persentase (B58) sebesar 48,60%, pengadaan latihan seminar (B55) sebesar 48,50%, bimbingan dalam pemanfaatan program excel (B57) sebesar 46,90%, bimbingan dalam mengidentifikasi masalah-masalah pembelajaran yang dapat dijadikan PTK (B44) sebesar 46,30%, bimbingan dalam pemanfaatan program pengolah kata (Word) dalam menunjang proses pembelajaran (B56) sebesar 45,20%, bimbingan dalam pemanfaatan internet (B59) sebesar 44,60%, bimbingan dalam mengembangkan lembar kerja siswa (B50) sebesar 38,30%, bimbingan dalam pemeliharaan alat peraga/media pembelajaran (B53) sebesar 30,20%, bimbingan dalam pembuatan alat peraga sederhana untuk materi tertentu (B51) sebesar 29,20%, dan bimbingan dalam pembuatan media pembelajaran sederhana untuk materi tertentu (B52) sebesar 27,40%. Apabila ditinjau dari skor persentase tetinggi yaitu 36,00%, maka kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah pada aspek pengembangan profesionalisme guru (VT4) yang terbentuk dari atribut yang ada dikategorikan kurang baik.

1. Kepuasan Guru Terhadap Kualitas Layanan Supervisi Akademik Pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka

Kepuasan guru terhadap kualitas layanan supervisi akademik pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bobot skor tingkat kesesuaian kualitas layanan supervisi akademik yang dialami dengan kualitas layanan supervisi akademik yang diharapkan guru. Bobot skor tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan bobot skor nilai kualitas layanan yang dialami (kualitas layanan pengawas) dengan bobot skor nilai kualitas layanan yang diharapkan (harapan guru).

Tabel 4.5. Tingkat Kesesuaian Kualitas Layanan Supervisi akademik Pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kualitas Layanan | Skala dan Data (Frekuensi) | | | | | | Bobot | Tingkat Kesesuaian |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Dialami | 273 | 417 | 1967 | 2885 | 3828 | 458 | 40436 | 74,91  Cukup sesuai |
| Harapan | - | 4 | 59 | 415 | 3795 | 5527 | 53982 |

Tabel 4.6. Tingkat Kesesuaian Empat Dimensi Kualitas Layanan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dimensi Kualitas Layanan | % Tingkat Kesesuaian | Kesimpulan |
| Pengembangan kurikulum | 81,25 | Sesuai |
| Pembelajaran | 77,84 | cukup sesuai |
| Penilaian | 75,22 | cukup sesuai |
| Pengembangan Keprofesionalan Guru | 67,54 | cukup sesuai |

Pada Tabel 4.5 dan Tabel 4.6 di atas dapat dilihat hasil analisis bahwa persentase tingkat kesesuaian antara kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah yang dialami dan yang diharapkan oleh guru SMA Negeri di Kabupaten Kolaka secara keseluruhan berada pada kisaran 60% - 79%. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan supervisi akademik pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka cukup sesuai dengan harapan guru SMA Negeri di Kabupaten Kolaka. Namun jika dilihat pada setiap dimensi, dimensi pengembangan kurikulum berada pada kisaran 80% - 100%. Ini berarti bahwa kualitas layanan supervisi akademik pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka untuk dimensi pengembangan kurikulum sudah sesuai dengan harapan guru. Sedangkan untuk dimensi pembelajaran, penilaian pendidikan, dan pengembangan profesionalisme guru berada pada kisaran 60% - 79%. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian kualitas layanan supervisi akademik pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka cukup sesuai dengan harapan guru. Pencapaian tingkat kesesuaian kualitas layanan supervisi akademik pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka tampak pada Gambar 4.1.

Gambar 4.1. Diagram Batang Persentase Tingkat Kesesuaian Kualitas Layanan Supervisi Akademik

Dari Gambar diagram batang 4.1 diperoleh bahwa persentase tingkat kesesuaian kualitas layanan supervisi akademik pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka yang tertinggi adalah pada aspek pengembangan kurikulum mencapai 81,25%, sedangkan yang terendah pada aspek pengembangan profesionalisme guru yaitu sebesar 67,54%.

Selanjutnya jika dilihat dari hasil analisis tingkat kesesuaian kualitas layanan supervisi akademik pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka berdasarkan butir-butir untuk setiap dimensi kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Pengembangan Kurikulum

Tabel 4.7. Tingkat Kesesuaian aspek Pengembangan Kurikulum

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Butir | % Tingkat Kesesuaian | Kesimpulan |
| B1 | 80,64 | Sesuai |
| B2 | 82,69 | Sesuai |
| B3 | 89,63 | Sesuai |
| B4 | 79,98 | Sesuai |
| B5 | 81,79 | Sesuai |
| B6 | 78,56 | cukup sesuai |
| B7 | 80,29 | Sesuai |
| B8 | 78,76 | cukup sesuai |
| B9 | 81,40 | Sesuai |
| B10 | 81,38 | Sesuai |
| B11 | 78,92 | cukup sesuai |
| B12 | 81,56 | Sesuai |

Pada tabel 4.7 di atas dapat dilihat hasil analisis bahwa persentase tingkat kesesuaian antara kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah yang dialami dan yang diharapkan guru pada setiap butir dalam dimensi pengembangan kurikulum terdapat 9 (sembilan) butir yang berada pada kisaran 80% - 100%, yang berarti bahwa bimbingan dalam penyusunan program tahunan (B1), koreksi pengawas terhadap hasil penyusunan program tahunan (B2), efisiensi waktu bimbingan pengawas sekolah dalam penyusunan program tahunan (B3), bimbingan dalam penyusunan program semester (B4), koreksi terhadap hasil penyusunan program semester (B5), bimbingan dalam penyusunan silabus (B7), koreksi pengawas sekolah terhadap hasil penyusunan silabus (B9), bimbingan pengawas dalam penyusunan RPP (B10), dan koreksi pengawas sekolah terhadap hasil penyusunan RPP (B12) dinilai sudah sesuai dengan harapan guru. Terdapat 3 (tiga) butir yang berada pada kisaran 60% - 79%, ini berarti bahwa efisiensi waktu dalam penyusunan program semester (B6), efisiensi waktu bimbingan dalam penyusunan silabus (B8), serta efisiensi waktu bimbingan dalam penyusunan RPP (B11) dinilai cukup sesuai dengan harapan guru.

1. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Pembelajaran

Tabel 4.8. Tingkat Kesesuian Dimensi Pembelajaran

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Butir | % Tingkat Kesesuaian | Kesimpulan |
| B14 | 78,01 | cukup sesuai |
| B15 | 78,86 | cukup sesuai |
| B16 | 77,82 | cukup sesuai |
| B17 | 78,53 | cukup sesuai |
| B18 | 78,09 | cukup sesuai |
| B19 | 76,60 | cukup sesuai |
| B20 | 78,33 | cukup sesuai |
| B21 | 80,48 | Sesuai |
| B22 | 76,81 | cukup sesuai |
| B23 | 76,58 | cukup sesuai |
| B24 | 76,88 | cukup sesuai |
| B25 | 77,04 | cukup sesuai |

Pada tabel 4.8 di atas dapat dilihat hasil analisis bahwa persentase tingkat kesesuaian antara kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah yang dialami dan yang diharapkan guru pada setiap butir dari 12 (dua belas) butir dalam dimensi pembelajaran, hanya 1 (satu) butir berada pada kisaran 80% - 100%. Ini berarti bimbingan dalam penyusunan penilaian sikap, pengetahuan, dan keterampilan (B21) sudah sesuai dengan tingkat kepentingan/harapan guru. Terdapat 11 (sebelas) butir berada pada kisaran 60% - 79%, yang berarti bahwa bimbingan dalam pemilihan strategil/metode pembelajaran yang bervariasi dan menarik (B14), bimbingan dalam mengembangkan materi pembelajaran yang sesuai dengan perencanaan pembelajaran(B15), bimbingan pada pengkajian rencana penilaian yang sesuai dengan materi pembelajaran (B16), bimbingan dalam menggunakan strategi/metode pembelajaran yang bervariasi dan menarik (B17), bimbingan dalam meningkatkan kreativitas pembelajaran di kelas (B18), bimbingan dalam menggunakan alat peraga/media yang tepat dalam pembelajaran (B19), bimbingan dalam pembuatan soal yang sesuai dengan tujuan dan indikator pembelajaran (B20), bimbingan dalam menggunakan instrumen penilaian proses (autentik assessment) (B22), bimbingan dalam pemetaan tingkat pencapaian hasil belajar peserta didik (B23), bimbingan dalam menyusun program remedial (B24), dan bimbingan dalam menyusun program pengayaan (B25) dinilai cukup sesuai dengan harapan guru.

1. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Penilaian Pendidikan

Tabel 4.9. Tingkat Kesesuaian Dimensi Penilaian Pendidikan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Butir | % Tingkat Kesesuaian | Kesimpulan |
| B27 | 76.09 | cukup sesuai |
| B28 | 77.34 | cukup sesuai |
| B29 | 76.83 | cukup sesuai |
| B30 | 75.05 | cukup sesuai |
| B31 | 76.06 | cukup sesuai |
| B32 | 75.75 | cukup sesuai |
| B33 | 75.57 | cukup sesuai |
| B34 | 74.66 | cukup sesuai |
| B35 | 72.72 | cukup sesuai |
| B36 | 72.28 | cukup sesuai |
| B37 | 73.07 | cukup sesuai |
| B38 | 76.33 | cukup sesuai |
| B39 | 72.11 | cukup sesuai |
| B40 | 75.97 | cukup sesuai |
| B41 | 77.23 | cukup sesuai |
| B42 | 76.78 | cukup sesuai |

Pada tabel 4.9 di atas dapat dilihat hasil analisis bahwa persentase tingkat kesesuaian antara kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah yang dialami dan yang diharapkan guru pada setiap butir. Dari 16 (enam belas) butir dalam dimensi penilaian pendidikan keseluruhan butir berada pada kisaran 60% - 79%, yang berarti bahwa bimbingan dalam menyusun penilaian ranah kognitif (B27), bimbingan dalam menyusun penilaian ranah afektif (B28), bimbingan dalam menyusun penilaian ranah psikomotor (B29), bimbingan dalam menyusun rubrik penilaian ranah kognitif,afektif, dan psikomotor (B30), bimbingan dalam pembuatan kisi-kisi soal tes (B31), bimbingan dalam pembuatan soal tes (B32), bimbingan dalam pembuatan kisi-kisi soal non-tes (B33), bimbingan dalam pembuatan soal non-tes (B34), bimbingan dalam menentukan tingkat kesukaran soal/tes (tes uraian,tes objektif) (B35), bimbingan dalam menentukan daya beda soal/tes (tes uraian,tes objektif) (B36), bimbingan dalam membuat pengecoh/distraktor pilihan jawaban (B37), bimbingan dalam menganalisis ulangan harian (B38), bimbingan dalam menentukan validitas/reliabilitas istrumen (B39), bimbingan dalam perbaikan rencana pelaksanaan pembelajaran (B40), bimbingan dalam mengolah hasil penilaian sebagai tindak lanjut nilai rapor (B41), dan bimbingan pembuatan laporan hasil belajar peserta didik (B42) dinilai cukup sesuai dengan yang diharapkan guru. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah pada dimensi penilaian pendidikan antara yang dialami dan yang diharapkan oleh guru berada pada kisaran cukup sesuai.

1. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Pengembangan Profesionalisme guru

Tabel 4.10. Tingkat Kesesuaian Dimensi Pengembangan Profesionalisme Guru

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Butir | % Tingkat Kesesuaian | Kesimpulan |
| B44 | 66.25 | Cukup sesuai |
| B45 | 63.04 | Cukup sesuai |
| B46 | 63.23 | Cukup sesuai |
| B47 | 63.92 | Cukup sesuai |
| B48 | 64.72 | Cukup sesuai |
| B49 | 63.69 | Cukup sesuai |
| B50 | 70.59 | Cukup sesuai |
| B51 | 74.48 | Cukup sesuai |
| B52 | 75.76 | Cukup sesuai |
| B53 | 74.13 | Cukup sesuai |
| B54 | 66.28 | Cukup sesuai |
| B55 | 66.70 | Cukup sesuai |
| B56 | 68.32 | Cukup sesuai |
| B57 | 66.81 | Cukup sesuai |
| B58 | 65.61 | Cukup sesuai |
| B59 | 66.95 | Cukup sesuai |

Pada Tabel 4.10 di atas dapat dilihat hasil analisis bahwa persentase tingkat kesesuaian antara kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah yang dialami dan yang diharapkan oleh guru pada setiap butir dalam dimensi pengembangan profesionalisme guru, 16 (enam belas) butir pada dimensi pengembangan profesionalisme guru berada pada kisaran 60% - 79%. Ini berarti bahwa bimbingan dalam mengidentifikasi masalah-masalah pembelajaran yang dapat dijadikan PTK (B44), bimbingan pengawas sekolah dalam pembuatan proposal PTK (B45), bimbingan dalam analisis data hasil PTK (B46), bimbingan dalam pembuatan laporan hasil PTK (B47), bimbingan dalam mengembangkan modul (B48), dan bimbingan dalam mengembangkan diktat (B49), , bimbingan dalam mengembangkan lembar kerja siswa (LKS) (B50), bimbingan dalam pembuatan alat peraga sederhana untuk materi tertentu (B51), bimbingan dalam pembuatan media pembelajaran sederhana untuk materi tertentu (B52), bimbingan dalam pemeliharaan alat peraga/media pembelajaran (B53), bimbingan dalam mempersentasekan suatu karya ilmiah (B54), Pengadaan latihan kegiatan seminar (B55), bimbingan dalam pemanfaatan program pengolah kata (Word) dalam menunjang proses pembelajaran (B56), bimbingan dalam pemanfaatan program pengolah angka (Excel) (B57), bimbingan dalam pemanfaatan program pembuat presentase (Power point) (B58), dan bimbingan dalam pemanfaatan internet (B59) dinilai cukup sesuai dengan harapan guru. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah yang dialami pada dimensi pengembangan profesionalisme guru cukup sesuai dengan yang diharapkan guru.

1. Hasil Analisis Kuadran (Diagram Kartesius)

Berdasarkan hasil analisis kuadran, maka dapat diketahui dimensi-dimensi kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah yang terdapat pada kuadran I, II, III, dan IV serta implikasinya terhadap hasil tersebut. Adapun interpretasi dan implikasi dari dimensi kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah terhadap kuadran yang terdapat dalam diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan pada gambar 4.2 berikut:

Gambar 4.2. Diagram Kartesius Kualitas Layanan Supervisi Akademik Akademik Pengawas Sekolah.

Dari gambar 4.2 dperoleh informasi :

Kuadran I menunjukkan dimensi-dimensi kualitas layanan supervisi akademik yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diperioritaskan oleh pengawas sekolah, karena keberadaan dimensi-dimensi inilah yang dinilai sangat penting oleh guru, sedangkan kualitas layanan supervisi akademik yang diberikan oleh pengawas sekolah belum sesuai harapan.. Berdasarkan hasil analisis tidak ada dimensi yang berada dalam kuadran ini.

Kuadran II menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kualitas layanan supervisi akademik yang berada dalam kuadran dua ini penanganannya perlu dipertahankan oleh pengawas sekolah, karena pada umumnya kualitas layanan supervisi akademik telah sesuai dengan harapan/kepentingan guru, sehingga dapat memuaskan guru. Dimensi kualitas layanan supervisi akademik yang termasuk dalam kuadran ini adalah; pengembangan kurikulum, pembelajaran, dan penilaian pendidikan.

Kuadran III menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kualitas layanan supervisi akademik yang berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi guru, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Hal ini berarti kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah dan harapan guru pada suatu dimensi berada pada tingkat rendah, sehingga pengawas sekolah dapat memberikan prioritas rendah terhadap dimensi-dimensi ini. Dimensi kualitas layanan supervisi akademik yang termasuk dalam kuadarn ini adalah pengembangan profesionalisme guru.

Kuadran IV menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kualitas layanan supervisi akademik yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam layanan, hal ini terutama disebabkan karena guru menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya dimensi-dimensi tersebut, akan tetapi layanan yang diberikan pengawas sekolah dilakukan dengan baik sekali, sehingga memuaskan. Berdasarkan hasil analisis tidak ada dimensi kualitas layanan supervisi akademik yang berada dalam kuadran ini.

1. Hasil Analisis Kuadran Dimensi Pengembangan Kurikulum

Gambar 4.3. Diagram Kartesius Dimensi Pengembangan Kurikulum

Pada gambar 4.3 di atas, diagram kartesius diperoleh informasi:

Kuadran I menunjukkan butir-butir dimensi pengembangan kurikulum yang mempengaruhi harapan guru atas kualitas layanan supervisi akademik yang diberikan oleh pengawas sekolah. Butir-butir yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh pengawas sekolah, karena keberadaan butir-butir inilah yang dinilai sangat penting oleh guru, sedangkan kualitas layanan supervisi akademik yang diberikan oleh pengawas sekolah belum sesuai harapan. Butir-butir pada dimensi pengembangan kurikulum yang termasuk dalam kuadran ini adalah: (B4) bimbingan dalam penyusunan program semester, dan (B11) efisiensi waktu bimbingan dalam penyusunan RPP.

Kuadran II menunjukkan bahwa butir-butir dimensi pengembangan kurikulum yang mempengaruhi harapan guru atas layanan supervisi akademik yang diberikan oleh pengawas sekolah. Butir-butir yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu dipertahankan oleh pengawas sekolah, karena pada umumnya kualitas layanan supervisi akademik telah sesuai dengan harapan/kepentingan guru, sehingga dapat memuaskan guru. Butir-butir dimensi pengembangan kurikulum yang termasuk dalam kuadran ini adalah: (B1) bimbingan dalam penyusunan program tahunan, (B5) koreksi terhadap hasil penyusunan program semester, (B2) koreksi pengawas sekolah terhadap hasil penyusunan program tahunan, (B10) bimbingan pengawas sekolah dalam penyusunan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP), dan (B12) koreksi pengawas sekolah terhadap hasil penyusunan RPP.

Kuadran III menunjukkan butir-butir dimensi pengembangan kurikulum yang mempengaruhi harapan guru atas kualitas layanan supervisi akademik yang diberikan oleh pengawas sekolah. Butir-butir yang berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi guru, sedangkan kualitas layanannya biasa atau cukup saja. Butir-butir dimensi pengembangan kurikulum yang termasuk dalam kuadran ini adalah: (B6) efisiensi waktu bimbingan dalam penyusunan program semester, (B7) bimbingan dalam penyusunan silabus, (B8) efisiensi waktu bimbingan dalam penyusunan silabus, dan (B9) koreksi pengawas sekolah terhadap hasil penyusunan silabus.

Kuadran IV menunjukkan bahwa butir-butir yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam layanan, hal ini terutama disebabkan karena guru menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya butir-butir tersebut, akan tetapi layanan yang diberikan pengawas sekolah dilakukan dengan baik sekali, sehingga memuaskan. Butir dimensi pengembangan kurikulum yang terdapat dalam kuadran ini adalah (B3) efisiensi waktu dalam bimbingan penyusunan program tahunan.

1. Hasil Analisis Kuadran Dimensi Pembelajaran

Butir-butir yang terdapat pada masing-masing kuadran dapat dilihat pada Gambar 4.4.

Gambar 4.4. Diagram Kartesius Dimensi Pembelajaran

Adapun interpretasi dan implikasi dari kuadran yang terdapat dalam diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan satu persatu sebagai berikut.

Kuadran I menunjukkan butir-butir yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh pengawas sekolah, karena keberadaan butir-butir inilah yang dinilai sangat penting oleh guru, sedangkan kualitas layanan supervisi akademik yang diberikan oleh pengawas sekolah belum sesuai harapan. Butir-butir pada dimensi pembelajaran yang termasuk dalam kuadran ini adalah: (B19) bimbingan dalam menggunakan alat peraga/media yang tepat dalam pembelajaran, (B22) bimbingan dalam menggunakan instrumen penilaian proses (autentik instrumen), (B24) bimbingan dalam menyusun program remedial, dan (B25) bimbingan dalam menyusun program pengayaan.

Kuadran II menunjukkan bahwa butir-butir butir-butir yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu dipertahankan oleh pengawas sekolah, karena pada umumnya kualitas layanan supervisi akademik telah sesuai dengan harapan/kepentingan guru, sehingga dapat memuaskan guru. Butir-butir dimensi pembelajaran yang termasuk dalam kuadran ini adalah (B20) bimbingan dalam pembuatan soal yang sesuai dengan tujuan dan indikator pembelajaran.

Kuadran III menunjukkan butir-butir yang berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi guru, sedangkan kualitas layanannya biasa atau cukup saja. Hal ini berarti kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah dan harapan guru pada suatu butir berada pada tingkat rendah, sehingga pengawas sekolah dapat memberikan prioritas rendah pada butir-butir ini. Butir-butir dimensi pembelajaran yang termasuk dalam kuadran ini adalah: (B14) bimbingan dalam pemilihan strategi/metode pembelajaran yang bervariasi dan menarik, (B16) bimbingan pengkajian rencana penilaian yang sesuai dengan materi pembelajaran, dan (B23) bimbingan dalam pemetaan tingkat pencapaian hasil belajar peserta didik.

Kuadran IV menunjukkan bahwa butir-butir yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam layanan, hal ini terutama disebabkan karena guru menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya butir-butir tersebut, akan tetapi layanan yang diberikan pengawas sekolah dilakukan dengan baik sekali, sehingga memuaskan. Butir dimensi pembelajaran yang terdapat dalam kuadran ini adalah: (B15) bimbingan dalam mengembangkan materi pembelajaran yang sesuai dengan perencanaan pembelajaran, (B17) bimbingan dalam menggunakan strategi/metode pembelajaran yang bervariasi dan menarik, (B18) bimbingan dalam meningkatkan kreativitas pembelajaran di kelas, dan (B21) bimbingan dalam penyusunan penilaian sikap, pengetahuan, dan keterampilan.

1. Hasil Analisis Kuadran Dimensi Penilaian pendidikan

Butir-butir yang terdapat pada masing-masing kuadran dapat dilihat pada Gambar 4.5.

Gambar 4.5. Diagram Kartesius Dimensi Penilaian pendidikan

Adapun interpretasi dan implikasi dari kuadran yang terdapat dalam diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan satu persatu sebagai berikut.

Kuadran I menunjukkan butir-butir yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh pengawas sekolah, karena keberadaan butir-butir inilah yang dinilai sangat penting oleh guru, sedangkan kualitas layanan supervisi akademik yang diberikan oleh pengawas sekolah belum sesuai harapan sehingga pengawas sekolah perlu dan harus meningkatkan kualitas layanan supervisi akademik pada butir-butir ini agar optimal. Butir-butir pada dimensi penilaian yang termasuk dalam kuadran ini adalah: (B30) bimbingan dalam menyusun rubrik penilaian ranah kognitif, afektif, dan psikomotor, (B35) bimbingan dalam menentukan tingkat kesukaran soal/tes (tes uraian, tes objektif), (B36) bimbingan dalam menentukan daya beda soal/tes (tes uraian, tes objektif), dan (B39) bimbingan dalam menentukan validitas/reliabiltas instrumen.

Kuadran II menunjukkan bahwa butir-butir yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu dipertahankan oleh pengawas sekolah, karena pada umumnya kualitas layanan supervisi akademik telah sesuai dengan harapan/kepentingan guru, sehingga dapat memuaskan guru. Untuk itu pengawas sekolah perlu mempertahankan kualitas layanan supervisi akademik pada butir-butir ini. Butir-butir dimensi penilaian yang termasuk dalam kuadran ini adalah: (B28) bimbingan dalam menyusun penilaian ranah afektif, (B29) bimbingan dalam menyusun penilaian ranah psikomotor, (B31) bimbingan dalam pembuatan kisi-kisi soal tes, (B38) bimbingan dalam menganalisis ulangan harian, (B40) bimbingan dalam perbaikan rencana pelaksanaan pembelajaran, dan (B42) bimbingan pembuatan laporan hasil belajar peserta didik.

Kuadran III menunjukkan butir-butir yang berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi guru, sedangkan kualitas layanannya biasa atau cukup saja. Sehingga pengawas sekolah dapat memberikan prioritas rendah pada butir-butir ini. Butir-butir dimensi penilaian yang termasuk dalam kuadran ini adalah: (B33) bimbingan dalam pembuatan kisi-kisi soal non-tes, (B34) bimbingan dalam pembuatan soal non-tes, dan (B37) bimbingan dalam membuat pengecoh/distraktor pilihan jawaban.

Kuadran IV menunjukkan bahwa butir-butir yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam layanan, hal ini terutama disebabkan karena guru menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya butir-butir tersebut, akan tetapi layanan yang diberikan pengawas sekolah dilakukan dengan baik sekali, sehingga memuaskan. Butir dimensi penilaian yang terdapat dalam kuadran ini adalah: (B27) bimbingan dalam menyusun penilaian ranah kognitif, (B32) bimbingan dalam pembuatan soal tes, dan (41) bimbingan dalam mengolah hasil penilaian sebagai tindak lanjut nilai rapor.

1. Hasil Analisis Kuadran Dimensi Pengembangan Profesionalisme Guru

Butir-butir yang terdapat pada masing-masing kuadran dapat dilihat pada Gambar 4.6.

.

Gambar 4.6. Diagram Kartesius Dimensi Pengembangan Profesionalisme Guru

Adapun interpretasi dan implikasi dari kuadran yang terdapat dalam diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan satu persatu sebagai berikut.

Kuadran I menunjukkan butir-butir yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh pengawas sekolah, karena keberadaan butir-butir inilah yang dinilai sangat penting oleh guru, sedangkan kualitas layanan supervisi akademik yang diberikan oleh pengawas sekolah belum sesuai harapan. sehingga pengawas sekolah perlu dan harus meningkatkan kualitas layanan supervisi akademik pada butir-butir ini agar optimal. Butir-butir pada dimensi pengembangan profesionalisme guru yang termasuk dalam kuadran ini adalah: (B44) bimbingan dalam mengidentifikasi masalah-masalah pembelajaran yang dapat dijadikan PTK, (B45) bimbingan pengawas sekolah dalam pembuatan proposal PTK, (B6) bimbingan dalam analisis data hasil PTK, (B47) bimbingan dalam pembuatan laporan hasil PTK, dan (B48) bimbingan dalam mengembangkan modul.

Kuadran II menunjukkan bahwa butir-butir yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu dipertahankan oleh pengawas sekolah, karena pada umumnya kualitas layanan supervisi akademik telah sesuai dengan harapan/kepentingan guru, sehingga dapat memuaskan guru. untuk itu pengawas sekolah perlu mempertahankan kualitas layanan supervisi akademik pada butir-butir ini. Butir-butir dimensi pengembangan profesionalisme guru yang termasuk dalam kuadran ini adalah: (B50) bimbingan dalam mengembangkan lembar kerja, (B51) bimbingan dalam pembuatan alat peraga sederhana untuk materi tertentu, (B52) bimbingan dalam pembuatan media pembelajaran sederhana untuk materi tertentu, dan (B52) bimbingan dalam pemeliharaan alat peraga/media pembelajaran.

Kuadran III menunjukkan butir-butir yang berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi guru, sedangkan kualitas layanannya biasa atau cukup saja. Hal ini berarti kualitas layanan supervisi akademik pengawas sekolah dan harapan guru pada suatu butir berada pada tingkat rendah, sehingga pengawas sekolah dapat memberikan prioritas rendah pada butir-butir ini. Butir-butir dimensi pengembangan profesionalisme guru yang termasuk dalam kuadran ini adalah: (B49) bimbingan dalam mengembangkan diktat, (B54) bimbingan dalam mempersentasekan suatu karya ilmiah, (B55) pengadaan latihan seminar, (B57) bimbingan dalam pemamfaatan program pengolah angka (excel), (B58) bimbingan dalam pemanfaatan program pembuat persentase (power point) dan (B59) bimbingan dalam pemanfaatan internet.

Kuadran IV menunjukkan bahwa butir-butir yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam layanan, hal ini terutama disebabkan karena guru menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya butir-butir tersebut, akan tetapi layanan yang diberikan pengawas sekolah dilakukan dengan baik sekali, sehingga memuaskan. Butir dimensi pengembangan profesionalisme guru yang terdapat dalam kuadran ini adalah (B56) bimbingan dalam pemanfaatan program pengolah kata (word) dalam menunjang proses pembelajaran.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, maka diperoleh beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kualitas layanan supervisi supervisi akademik pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka pada aspek pengembangan kurikulum berada pada kategori baik.
2. Kualitas layanan supervisi akademik pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka pada aspek pembelajaran berada pada kategori baik.
3. Kualitas layanan supervisi akademik pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka pada aspek penilaian pendidikan berada pada kategori baik.
4. Kualitas layanan supervisi akademik pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka pada aspek pengembangan profesionalisme guru dikategorikan kurang baik.
5. Tingkat kepuasan guru terhadap kualitas layanan supervisi akademik pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka dikategorikan cukup puas/cukup sesuai.
6. Tingkat kepuasan guru terhadapat kualitas layanan supervisi akademik pengawas SMA Negeri di Kabupaten Kolaka pada aspek pengembangan kurikulum berada pada kategori puas/sesuai, sedangkan pada aspek pembelajaran, penilaian pendidikan , dan pengembangan profesionalisme guru berada pada kategori cukup puas/cukup sesuai.
7. Dimensi yang perlu diprioritaskan walaupun dikategorikan sebagai prioritas lemah adalah dimensi pengembangan profesionalisme guru.

**DAFTAR PUSTAKA**

Aedi, Nur. 2014. *Pengawasan Pendidikan: Tinjauan Teori dan Praktek*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Agung, I Gusti Ngurah, 1998. *Metode Penelitian Sosial 2*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

. 2014. *Manajemen Penulisan Skripsi, Tesisi, dan Desertasi: Kiat-Kiat Untuk Mempersingkat Waktu Penulisan Karya Ilmiah Yang Bermutu*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Agung, Iskandar. & Yufridawati. *Pengembangan Pola Kerja Harmonis dan Sinergis Antara Guru, Kepala Sekolah, dan Pengawas: Panduan Meningkatkan Kompetensi Guru, Kepala Sekolah dan Pengawas*. Jakarta: Buana Murni.

Arifin, Zainal. 2013. *Evaluasi Pembelajaran: Prinsip,Teknik, Prosedur*. Bandung: Remaja RosdaKarya.

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara

Asf, Jasmani. & Mustofa, Syaiful. 2013. *Supervisi Pendidikan: Terobosan Baru Dalam Peningkatan Kinerja Pengawas dan Guru*. Jogjakarta: Ar-Ruz Media.

Aunurrahman. 2013. *Belajar dan Pembelajaran. Bandung*: Alfabeta.

Aqip, Zaenal. 2013. *Pengembangan Keprofesiaan Berkelanjutan Bagi Guru*. Bandung: Yrama Widya.

Basri, S. 2011. Analisis Kuadran Harapan dan Persepsi Publik. (online). (<http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/analisis-deskriptif-dengan-importance.html>, diakses 7 Oktober 2014).

Caruana, Albert. 2002. Service Loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36 (7/8), 811 – 826

Djaali & Pudji Muljono. 2008. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: PT Gramedia Widiarsana Indonesia.

Gaspert, Vincent. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta: PT SUN

Hadis, Abdul. & Nurhayati. 2012. *Manajemen Mutu Pendidikan. Bandung*. Alfabeta

.

Hamalik, Oemar. 2007. *Dasar-Dasar Pengembangan kurikulum*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Hamalik, Oemar. 2013. *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hamzah, Ali. 2014. *Evaluasi Pembelajaran Matematika*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Hidayat, R. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Bisnis & Akutansi Ventura*, 12 (2), 99 – 116.

Kitcharoen, Krisana. 2004. The Importance-Performance Analysis of Service Quality in Administrative Departements of Private Universities in Thailand. *ABAC Journal*, 24 (3), 20 – 46.

Kunandar. 2013. *Penilaian Autentik (Penilaian Hasil Belajar Peserta Didik Berdasarkan Kurikulum 2013): Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Larasati, V., Suryaputra, R., Amelia. 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Coffee Toffee Jatim Expo di Surabaya. *Journal Gema Aktualita*, 2 (2), 7 – 17.

Mardapi, Djemari. 2012. *Pengukuran Penilaian & Evaluasi Pendidikan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Martila, J. A. And J. C. James. 1997. Importan Performance Analysis. *Journal of Marketing* , 41, 77-79

Masaong, Abd. Kadim. 2012. *Supervisi Pembelajaran dan Pengembangan Kapasitas Guru: Memberdayakan Pengawas Sebagai Gurunya Guru*. Bandung: Alfabeta.

Mosahab, Rahim., Mahamad, & Ramayah, T. 2010. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyality: A Test of Mediation. *International Business Research*, 3 (4), 72 - 80

Mukhtar & Iskandar. 2013. *Orientasi Baru Supervisi Pendidikan*. Jakarta: Referensi (Gaung Persada Press Group).

Muslim, Sri. Banun. 2013. *Supervisi Pendidikan Meningkatkan Kualitas Profesionalisme Guru*. Bandung: Alfabeta.

Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Oyewole, B. K. & Alonge, H.O. 2013. Principals’ Instructional Supervisory Role Performance and Teachers’ Motivation in Ekiti Central Senatorial District of Ekiti State, Negeria. *Journal of Educational and Sosial Research*, 3 (2), 295 – 302

Patrick, E. A. 2009. Strategies for Improving Supervisory Skills For Effective Primary Education in Negeria. *Edo Journal of Counselling*, 2 (2), 235 – 244

*Pedoman Penulisan Tesis dan Desertasi Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar*. 2012. Makassar: Badan Penerbit UNM

Prasetyo, Bambang & Jannah, Lina Miftahul. 2013. *Metode Penelitian Kuatitatif: Teori dan Prakteknya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Ratminto. & Winarsih, Atik Septi. 2014. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ruslan. 2009. *Validitas Isi*. Vol. Tahun VI. Makassar: Buletin Pa’biritta No.10 Tahun VI September 2009, 18-19

. 2010. *Penilaian Kinerja Dosen Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa dan Pengaruhnya Terhadap Perilaku Pasca Kuliah (Studi di FPMIPA Universitas Negeri Makassar)*. Jakarta: Pustaka Yaspindo.

. 2014. *Pengukuran Variabel Laten dalam Analisis Kebijakan*. Pidato Pengukuhan Guru Besar dalam Bidang Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Makassar.

Sagala, Syaiful. 2012. *Supervisi Pembelajaran: Dalam Profesi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sahertian, Piet. A. 2010. *Konsep Dasar & teknik Supervisi Pendidikan: Dalam Rangka Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sudjana, Nana. 2011. *Supervisi Pendidikan: Konsep dan Aplikasinya Bagi Pengawas Sekolah*. Bekasi: Binamitra-Publishing.

Sudjana, Nana. 2012. *Pengawas dan Kepengawasan: Memahami Tugas Pokok Fungsi, Peran dan Tanggung Jawab Pengawas Sekolah*. Bekasi: Binamitra-Publishing.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Suhardan, Dadang. 2010. *Supervisi Profesional: Layanan Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di Era Otonomi Daerah*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tim Pengembang MKDP Kurikulum dan Pembelajaran. 2013. *Kurikulum & Pembelajaran*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.