



Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Pembelajaran Pada Masa Pandemi Melalui Supervisi Akademik Di Sman 32 Jakarta

Hasan Bisri¹, Sugiyanti²

¹Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Agama Islam dan Pendidikan Guru Universitas Djuanda Bogor

Jl. Tol Ciawi No. 1 Ciawi, Bogor 16720

²SMA Negeri 82 Jakarta Selatan

Jl. Daha II No.15A, Selong, Kec. Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12110

Volume 6 Nomor 2
Oktober 2022: 145-164
DOI: 10.30997/jtm.v6i2.6391

Article History

Submission: 05-08-2022

Revised: 28-09-2022

Accepted: 29-09-2022

Published: 31-10-2022

Kata Kunci:

Layanan pembelajaran, masa pandemi, mutu, supervisi akademik.

Keywords:

Learning services, pandemic period, quality, academic supervision.

Korespondensi:

(Hasan Bisri)

(082246466371)

(hasan.bisri@unida.ac.id)

Abstrak: Penelitian dilatarbelakangi oleh kebutuhan peningkatan dan pengembangan pelayanan akademik, terutama pelayanan pembelajaran virtual yang diberikan guru secara berkelanjutan di lingkungan SMAN 32 Jakarta. Penelitian tindakan (*action research*) dilakukan untuk mengatasi kondisi tersebut. Penelitian bertujuan untuk: 1) mendeskripsikan mutu layanan guru dalam menyelenggarakan kegiatan pembelajaran dan 2) meningkatkan mutu layanan guru dalam menyelenggarakan kegiatan pembelajaran melalui supervisi akademik pada masa pandemi di SMAN 32 Jakarta. Desain penelitian menggunakan penelitian Tindakan dengan model Lewin. Tahapan penelitian mencakup tiga fase, yaitu perencanaan, pelaksanaan, serta analisis data dan laporan. Teknik pengumpulan data menggunakan multimetode, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif. Model analisis data kualitatif dengan model Milles dan Huberman. Hasil penelitian menyimpulkan: 1) Mutu layanan guru dalam menyelenggarakan pembelajaran pada siklus kedua dengan skor rata-rata 91,06 meningkat dari 90 pada siklus pertama. Sementara itu, skor tertinggi mutu layanan yaitu 95 dan skor terendah 84. pertama; 2) Supervisi akademik yang dilakukan di SMAN 32 Jakarta telah dapat meningkatkan mutu layanan guru dalam menyelenggarakan kegiatan pembelajaran. Mutu layanan pembelajaran yang dilakukan guru dengan kategori A (sangat baik) yaitu sebesar 96%, di atas kriteria yang ditetapkan 95%.

Efforts to Improve the Quality of Learning Services in Pandemic Period Through Academic Supervision at SMAN 32 Jakarta



Abstract: *The research was motivated by the need for improvement and development of academic services, especially virtual learning services provided by teachers on an ongoing basis in SMAN 32 Jakarta. Action research is conducted to overcome these conditions. The study aims to: 1) describe the quality of teacher services in carrying out learning activities and 2) improve the quality of teacher services in carrying out learning activities through academic supervision during the pandemic at SMAN 32 Jakarta. The research design uses action research with Lewin's model. The research phase includes three phases, namely planning, implementation, and data analysis and reports. Data collection techniques use multi methods, namely interviews, observation, and documentation. Data analysis was carried out using qualitative and quantitative analysis. The model of qualitative data analysis is the Milles and Huberman model. The results of the study concluded: 1) The quality of teacher services in carrying out learning in the second cycle reached an average score of 91,06 which increased from 90 in the first cycle. Meanwhile, the highest score of service quality is 95 and the lowest score is 84; 2) Academic supervision carried out at SMAN 32 Jakarta has been able to improve the quality of teacher services in carrying out learning activities. The quality of learning services carried out by teachers with category A (excellent) is 96%, above the criteria set by 95%.*

PENDAHULUAN

Dalam konteks layanan akademik di sekolah, guru merupakan figur penting dalam memberikan mutu layanan akademik kepada peserta didik (siswa). Layanan akademik yang diberikan guru terutama berkenaan dengan pelaksanaan kegiatan belajar mengajar (KBM) di kelas dan layanan guru di luar kelas kepada siswa seperti konsultasi mata pelajaran, perhatian guru terhadap pekerjaan/tugas yang telah diselesaikan siswa, atau pemberian masukan (*feedback*) oleh guru terhadap tugas-tugas yang telah diselesaikan siswa. Pelayanan guru kepada siswa berdampak pada

pembentukan citra layanan sekolah. Layanan akademik guru yang baik jika merujuk pada dimensi mutu layanan misalnya ditandai dengan adanya sikap responsif (*responsive*) guru terhadap keluhan siswa tentang belajarnya, perhatian (*emphaty*) guru terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada siswa (Susanto, 2014).

Layanan guru seperti pelaksanaan KBM yang berkualitas merefleksikan kinerja (*performance*) guru sebagai tenaga pengajar maupun pendidik di sekolah (Susilawati & Komariah, 2015). Kinerja guru menurut Saidah, dkk.(2018) sebagai bentuk pencapaian pelaksanaan tugas yang dibebankan

guru berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta penggunaan waktu yang ditentukan. Sebab itu pemberian layanan akademik yang baik oleh guru kepada siswa sangat penting. Tinggi rendahnya mutu layanan akademik yang diberikan guru kepada siswa akan berdampak selain terhadap kinerja guru itu sendiri juga yang paling utama terkait dengan tingkat kepuasan siswa sebagai salah satu pemangku kepentingan (*stake holder*) di sekolah.

Siswa sebagai salah satu pemangku kepentingan di sekolah adalah subjek utama dalam kegiatan pendidikan di sekolah. Penyelenggaraan pendidikan di sekolah dimaksudkan untuk mengembangkan peserta didik (siswa) sebagai manusia yang paripurna. Seluruh proses kegiatan di sekolah seperti administrasi, pembelajaran, hubungan masyarakat berorientasi pada pengembangan potensi siswa. Dengan demikian, siswa diposisikan sebagai subjek, pemeran utama kegiatan pendidikan di sekolah yang perlu mendapatkan perhatian dan pelayanan yang memadai dan bermutu.

Dalam masa pandemi Covid-19 sejak tahun 2020 kegiatan pembelajaran di sekolah dilakukan berdasarkan belajar dari rumah (BDR). Ketentuan pelaksanaan pendidikan dan proses pembelajaran dalam masa darurat Covid-19 diatur dalam SE Mendikbud No. 4 tahun 2020 dan SE Sesjen No. 15 tahun 2020 (Kemendikbud, 2020). Proses KBM yang diselenggarakan guru pada setiap mata pelajaran menggunakan bantuan internet atau pembelajaran jarak Jauh (PJJ). Selain itu, pelayanan pendidik di sekolah-sekolah baik dasar maupun menengah umumnya dilakukan dengan moda daring dan berdasarkan protokol kesehatan. Bentuk pelayanan pendidikan secara umum dan pelayanan akademik secara khusus pada masa pandemi Covid-19 tidak dapat dipungkiri berpengaruh terhadap layanan kepada siswa, orang tua, dan pemangku kepentingan lainnya (Sudrajat, Agustin, Kurniawati, & Karsa, 2020). KBM di sekolah yang pada masa normal dilakukan secara luring, pada masa pandemi berubah ke pelaksanaan KBM dengan moda daring. Pergeseran penyelenggaraan Pendidikan

pada masa pandemi memunculkan berbagai persoalan psikososial antara guru dengan siswa, persoalan teknis seperti keterbatasan fasilitas gawai, paket pulsa, sinyal internet, dan masalah-masalah pelaksanaan pembelajaran (Mediaindonesia.com, 2020).

Layanan akademik seperti pelaksanaan KBM, pemberian tugas, kegiatan evaluasi yang dilakukan guru di masa pandemi yang mengalami perubahan berdampak pada kepuasan siswa dalam pembelajaran. Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran dapat digambarkan berdasarkan tiga indikator, yaitu: ketanggapan (*responsiveness*) guru, perhatian (*emphaty*) guru, jaminan (*assurance*) ketepatan dalam memberi tanggapan. Bentuk ketanggapan guru misalnya kecepatan guru menanggapi pertanyaan, keluhan, atau masalah lain yang berkaitan dengan KBM yang disampaikan siswa melalui media sosial, telepon baik dalam proses KBM maupun di luar KBM. *Responsiveness* juga dapat berupa kesigapan guru memberikan umpan balik jawaban terhadap tugas-tugas yang telah

diselesaikan oleh siswa. Sikap empati guru diwujudkan dalam bentuk seperti kemauan guru untuk mendengarkan keluh kesah siswa tentang kesulitan dalam belajar, pemberian bantuan atau bimbingan kepada siswa yang mengalami kesulitan dalam memahami materi, memberikan teguran atau mengingatkan siswa yang tidak mengikuti kegiatan belajar, tidak mengumpulkan tugas dengan tepat waktu. Sedangkan bentuk penjaminan guru misalnya guru mengembalikan tugas-tugas siswa yang telah diperiksa, memberikan penilaian terhadap hasil/tugas siswa secara objektif, memberitahukan tugas-tugas yang harus dikerjakan, dan mengontrol pelaksanaan tugas siswa.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan tentang kepuasan siswa terhadap layanan guru dalam kegiatan pembelajaran di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 32 Jakarta diketahui sekitar 30% guru kurang responsif. Guru menurut siswa masih rendah dalam memberikan perhatian, lambat memberikan tanggapan terhadap pertanyaan yang disampaikan siswa melalui media sosial, dan

pekerjaan atau tugas yang dikerjakan siswa tidak selalu ada umpan balik. Dalam aspek empati, ada 25% guru kurang memberikan perhatian. Guru dinilai masih kurang memberikan bimbingan kepada siswa yang menyampaikan kesulitan untuk memahami materi atau tugas yang diberikannya. Sedangkan dalam aspek penjaminan, sekitar 35% guru kurang memberikan penjaminan layanan pembelajaran. Hasil tugas yang dikerjakan siswa tidak selalu dikembalikan, nilai-nilai yang diberikan guru kurang diketahui secara terbuka. Hal-hal tersebut berdampak pada ketidakpuasan siswa terhadap layanan guru terutama dalam kegiatan pembelajaran. Guru dalam perspektif siswa memiliki motivasi yang rendah dalam melayani kebutuhan siswa dalam belajar.

Rendahnya tingkat mutu layanan pelaksanaan pembelajaran yang diselenggarakan guru dipengaruhi sejumlah faktor, di antaranya faktor internal dan faktor eksternal guru. Faktor internal seperti motivasi guru dalam memberikan layanan pembelajaran kepada siswa. Dalam

sejumlah riset diketahui bahwa motivasi kerja guru sebagai faktor yang mempengaruhi mutu sekolah (Zubaidah, 2015); mutu layanan yang diberikan guru di dalam kelas menentukan tingkat keberhasilan proses pembelajaran (Susilawati & Komariah, 2015); kepuasan siswa tergantung pada bentuk proses pembelajaran yang dilakukan guru (Yasir, Suarman, & Gusnardi, 2017); mutu layanan proses pembelajaran berhubungan dengan efektifitas kepemimpinan pembelajaran (Ernawati, 2020). Sedangkan dari faktor eksternal, mutu layanan guru dipengaruhi oleh kondisi dari luar diri guru seperti adanya monitoring terhadap kinerja guru, kepemimpinan yang diperankan oleh kepala sekolah. Bentuk monitoring melalui program supervisi akademik kepala sekolah terhadap guru-guru dilakukan sebagai upaya pelayanan dan peningkatan kompetensi guru.

Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi rendahnya mutu guru dalam memberikan layanan akademik kepada siswa melalui kegiatan supervisi akademik (Saidah et al., 2018). Supervisi

sebagai bentuk layanan atau bantuan yang diberikan kepada guru untuk mengembangkan situasi belajar mengajar. Kegiatan supervisi berfokus kepada upaya pembinaan kepala sekolah kepada guru di sekolah. Para guru yang memperoleh supervisi diharapkan kemampuannya meningkat dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Supervisi yang dilakukan kepala sekolah dalam sejumlah penelitian berdampak positif terhadap kemampuan guru. Penelitian Rahmi(2019) menunjukkan bahwa kegiatan supervisi akademik dapat meningkatkan motivasi kerja guru. Ubabuddin(2019) menyimpulkan bahwa supervisi pembelajaran diperlukan guru untuk dapat membantu menyelesaikan permasalahan pembelajaran yang dihadapi guru. Penelitian lain menyimpulkan bahwa pelaksanaan supervisi dilakukan kepala sekolah untuk meningkatkan kinerja guru (Maneh, Harun, & Bahrin, 2018); supervisi akademik yang dilakukan secara kolaboratif dapat meningkatkan kualitas pembelajaran yang dilaksanakan oleh guru

(Dwikurnaningsih & Hartana, 2018); dan supervisi akademik kepala sekolah berpengaruh secara signifikan terhadap mutu pendidikan melalui profesionalisme guru (Suwartini, 2017).

Penelitian tindakan sekolah (PTS) yang dilakukan di SMAN 32 Jakarta sebagai upaya untuk meningkatkan mutu layanan guru dalam kegiatan pembelajaran kepada siswa. Tindakan yang dilakukan berupa pelaksanaan supervisi oleh kepala sekolah kepada guru-guru di SMAN 32 Jakarta.

SMAN 32 Jakarta dengan jumlah guru sebanyak 47 orang. Guru berlatar belakang pendidikan sarjana berjumlah 28 orang dan jumlah yang berpendidikan magister (S2) sebanyak 19 orang. Sedangkan jika dilihat dari aspek profesionalitas berdasarkan kepemilikan sertifikasi, sebagian besar guru (74,46%) telah memperoleh tunjangan sertifikasi guru. Jumlah guru yang bersertifikat sebesar 35 orang dan yang belum bersertifikat berjumlah 12 orang. Sementara itu, jumlah siswa SMAN 32 Jakarta pada Tahun Ajaran 2020/2021 berjumlah 880 siswa.

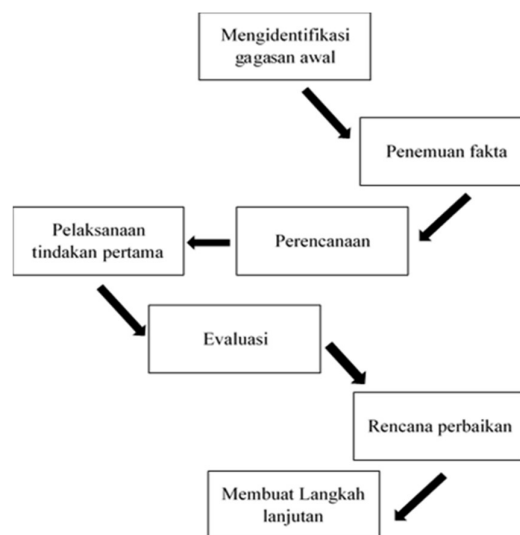
PTS melalui supervisi akademik di SMAN 32 Jakarta penting dilakukan

sebagai bentuk tanggung jawab kepala sekolah. Kegiatan PTS dilakukan untuk memperbaiki mutu layanan akademik oleh guru kepada siswa yang masih dinilai belum memuaskan. Perbaikan layanan akademik diharapkan berdampak pada tingkat kepuasan siswa semakin membaik.

Tindakan perbaikan melalui supervisi akademik juga diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan pendidikan kepada pemangku kepentingan, mewujudkan sekolah yang bermutu, serta meningkatkan SDM pendidikan secara kontinu yang berimplikasi terhadap kualitas sekolah.

METODE

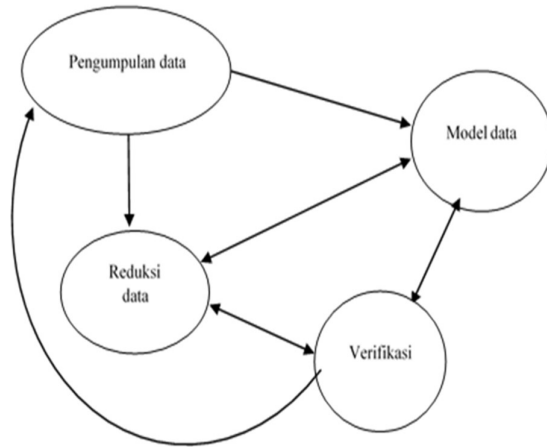
Desain penelitian tindakan sekolah untuk meningkatkan mutu layanan guru disusun dengan mengadaptasi penelitian tindakan (*action research*) model Lewin. Prosedur atau tahapan penelitian tindakan model Lewin sebagai berikut:



Gambar 1 Model Penelitian Tindakan Lewin

(Mertler, 2011)

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan teknik yang bervariasi. Teknik yang digunakan mencakup wawancara, observasi, dan angket. Prosedur penelitian dilakukan dalam tiga tahap, yaitu: 1) perencanaan, 2) pelaksanaan penelitian, dan 3) analisis data. Teknis analisis data menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif. Model analisis data kualitatif merujuk pada Milles dan Huberman. Tahapan analisis data model Milles dan Huberman digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2 Model Analisis Data Milles & Huberman
(Emzir, 2010)

Keberhasilan penelitian menggunakan dua indikator, yaitu:

1. Skor mutu layanan pembelajaran yang dilakukan oleh guru setelah memperoleh supervisi akademik mencapai rata-rata skor 91; dan
2. Persentase mutu layanan pembelajaran dengan kategori Sangat Baik (A) sebesar 95%.

HASIL & PEMBAHASAN

Hasil

Data hasil penelitian mencakup mutu layanan akademik guru kepada siswa sebelum dan setelah tindakan (pelaksanaan supervisi). Data layanan akademik diperoleh dari hasil wawancara dan dokumen. Data diperoleh dari dua siklus penelitian.

1. Layanan Pembelajaran Sebelum Tindakan Supervisi pada Siklus I

a. Data Layanan Akademik Berdasarkan hasil Wawancara

Hasil wawancara dari 30 orang guru diperoleh data tentang metode pembelajaran yang didesain guru dalam memberikan pelayanan pembelajaran kepada siswa di antaranya dilakukan secara berbeda-beda. Salah seorang guru menceritakan bagaimana mengelola pembelajaran:

Metode yang saya gunakan yaitu ceramah, simulasi, dan diskusi. Metode ceramah digunakan untuk pengenalan awal materi kladogram, saat itu. Kemudian saya menerapkan metode simulasi. Saya bersama siswa menyusun kladogram sederhana dengan media yang telah disiapkan. Hal itu untuk mempermudah siswa dalam mengidentifikasi bagaimana membuat kladogram. Penerapan metode diskusi bertujuan untuk mengetahui tingkat pengetahuan siswa dan materi yang masih belum dimengerti oleh siswa (GR-32).

Secara umum, metode pembelajaran yang diterapkan guru SMAN 32 Jakarta yaitu ceramah, diskusi, tanya jawab, penugasan, literasi, dan PBL.

Sebagian guru memberikan jawaban yang lebih menunjukkan bentuk kegiatan belajar seperti daring, kombinasi, daring-luring. Pembelajaran daring atau kombinasi daring dan luring merupakan bentuk moda pembelajaran jarak jauh atau berbasis internet.

b. Data Layanan Akademik Berdasarkan Dokumen

Data mutu layanan akademik merupakan skor penilaian terhadap administrasi yang dibuat guru, yaitu Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP). Ketersediaan RPP yang dibuat guru SMAN 32 Jakarta mencapai 100%, lebih baik dari yang dicapai oleh sekolah lain (Sudirman, 2020). Sebaran skor hasil supervisi akademik (pembelajaran) dari 46 guru secara statistik diperoleh data skor tertinggi 91, skor terendah 84, dengan skor rata-rata sebesar 85,76.

Dalam analisis kualitatif, jumlah hasil supervisi dengan kategori A sebanyak 1 orang guru (2%) dan kategori B berjumlah 45 orang guru (98%). Kualitas penyelenggaraan KBM oleh guru berdasarkan standar klasifikasi penilaian dengan lima kategori diketahui mutu KBM dengan nilai kategori sangat baik (2%) dan KBM dengan nilai kategori baik (98%).

2. Layanan Pembelajaran Setelah Tindakan Supervisi pada Sikus I

a. Data Layanan Akademik Berdasarkan hasil Wawancara

Berdasarkan data hasil wawancara dari 27 guru diketahui mutu pembelajaran yang dilaksanakan guru melalui pembelajaran daring, *blended learning* (kombinasi) kepada siswa di antaranya menghasilkan kualitas yang berbeda-beda. Hasil refleksi guru dan peneliti tentang kualitas pembelajaran menurut para guru antara lain telah menghasilkan respon yang baik

dari siswa, anak punya keberanian menjawab, partisipasi siswa bagus, siswa mau belajar mandiri, siswa aktif belajar, antusias belajar, siswa dapat mengenali dirinya sendiri, siswa memperoleh pemahaman baru, siswa terdorong untuk membaca, penggunaan media yang bagus.

Salah satu hasil refleksi kualitas pelayanan pembelajaran, di antaranya disampaikan GR-4:

Saya telah menyediakan materi dalam bentuk video yang diunggah di channel youtube. Bagi siswa yang belum paham dapat mengulang kembali untuk melihat materi baik secara online ataupun offline melalui channel youtube tersebut (GR-4).

Di samping kondisi positif, ada kondisi yang masih perlu ditingkatkan seperti metode yang kurang tepat, komunikasi guru yang perlu ditingkatkan, pelayanan siswa belajar melalui *zoom meet* masih kurang, serta kurangnya pemberian stimulus yang dapat mendorong siswa

minat dan aktif belajar. Dalam hal ini diceritakan GR-4:

Manajemen waktu video conference masih perlu ditingkatkan. Ketika sudah memulai pembelajaran masih ada siswa yang belum bergabung karena terkendala jaringan. Selain itu, pelaksanaan video conference kurang interaktif, siswa sulit untuk mengajukan pertanyaan, dan ketika guru bertanya siswa juga kurang respon (GR-4).

b. Data Layanan Akademik Berdasarkan Dokumen

Layanan akademik yang dilakukan guru berdasarkan skor hasil supervisi akademik (pembelajaran). Hasil supervise dari 46 guru diperoleh data skor tertinggi 94, skor terendah 83, dengan skor rata-rata sebesar 90,33. Secara kualitatif, jumlah hasil supervisi dengan kategori A sebanyak 23 orang guru (50%) dan kategori B berjumlah 23 orang guru (50%). Capaian mutu layanan akademik guru sesuai standar klasifikasi penilaian dengan lima kategori, diperoleh sekitar 50% kualitas penyelenggaraan KBM oleh guru dengan nilai kategori

sangat baik dan selebihnya (50%) dengan nilai kategori baik.

3. Mutu Layanan Pembelajaran Setelah Tindakan Supervisi pada Siklus II

Mutu layanan akademik setelah pelaksanaan supervisi siklus II diperoleh sebaran skor hasil supervisi akademik (pembelajaran) dari 46 guru yaitu skor tertinggi 95, skor terendah 84, dan skor rata-rata sebesar 91,06. Secara kualitatif, jumlah hasil supervisi dengan kategori A sebanyak 35 orang guru (76%) dan kategori B berjumlah 11 orang guru (24%). Berdasarkan standar klasifikasi penilaian dengan lima kategori diketahui kualitas penyelenggaraan KBM oleh guru dengan nilai kategori sangat baik (76%) dan nilai kategori baik (24%).

Pembahasan

1. Siklus Pertama

a. Perencanaan

Perencanaan untuk melaksanakan supervisi dibuat secara kolaboratif, melibatkan kepala sekolah (peneliti) dan wakil kepala sekolah.

Kedudukan kepala sekolah sebagai pejabat di satuan pendidikan memiliki fungsi dan peran sebagai supervisor (Sohiron, 2015). Kegiatan supervisi pada tahun 2020 diprogramkan berdasarkan pada temuan awal dari hasil wawancara dan *review* terhadap kualitas Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang dibuat guru.

Kegiatan wawancara dilakukan secara terstruktur, mencakup aspek perumusan tujuan pembelajaran, materi yang akan disampaikan, metode yang digunakan, media, dan perhatian khusus yang akan diberikan guru. Data yang disampaikan sebagai hasil wawancara lebih menekankan pada pilihan metode yang digunakan guru dalam mengelola pembelajaran. Metode yang dilakukan sangat penting untuk mengelola kegiatan pembelajaran.

Berdasarkan data yang dikumpulkan sebagian guru

belum dapat membedakan antara bentuk belajar dengan metode mengajar. Ditemukan jawaban dari berupa metode daring, luring, *blended learning*, atau kombinasi. Konsep tersebut lebih tepat untuk digunakan dalam konteks bentuk belajar (Jenderal, Tinggi, Pendidikan, & Kebudayaan, 2020). Metode pengajaran menunjukkan cara-cara yang digunakan guru dalam mencapai tujuan (Gulo, 2002; Wiyani, 2013), cara-cara guru mengajar, menyampaikan materi (Degeng, 1989). Hal ini menunjukkan masih ada kesalahan dalam memahami konsep-konsep didaktik. Kesalahan pemahaman guru tentang metode mengajar berdampak pada pengelolaan pembelajaran dan mutu KBM yang dirasakan siswa. Sementara itu, data mutu layanan pembelajaran yang didesain guru berdasarkan dokumen RPP menunjukkan bahwa 98% dengan kategori

baik (B). Rata-rata skor dari 46 guru diperoleh 85,76.

Program supervisi dirancang sebagai upaya untuk meningkatkan mutu layanan pembelajaran yang dilakukan guru. Dalam analisis Supardi (2016) dikatakan bahwa supervisi pendidikan yang dilakukan kepala sekolah dapat digunakan untuk meningkatkan keberhasilan kinerja guru. Target yang diharapkan mutu layanan mencapai skor rata-rata sebesar 91 dan persentase guru dengan kategori sangat baik mencapai 95%.

b. Pelaksanaan Tindakan Siklus Pertama

Kegiatan supervisi sebagai bentuk Tindakan untuk meningkatkan mutu pelayanan pembelajaran dilaksanakan dengan melibatkan peneliti (kepala sekolah) dan para wakil kepala sekolah.

Pelaksanaan supervisi pada siklus pertama pada bulan September 2020. Jumlah guru yang disupervisi sebanyak 46

orang guru seluruh bidang studi. Tim supervisi sebanyak lima orang (kepala sekolah dan empat wakil kepala sekolah). Waktu pelaksanaan supervisi terjadwal. Guru-guru diberikan informasi periode waktu pelaksanaan supervisi, tetapi tidak mengetahui tanggal/hari giliran untuk disupervisi. Pelaksanaan supervisi telah sesuai dengan prinsip demokratis. Program supervise dalam hal ini telah direncanakan, dilaksanakan, dan dikembangkan dengan melibatkan *stakeholder* sekolah yaitu guru (Rodliyah, 2014).

c. Observasi

Kegiatan observasi merupakan kegiatan pengamatan supervisor terhadap pelaksanaan pembelajaran di ruang kelas yang diselenggarakan oleh guru. Pembelajaran berlangsung melalui media daring sebagai bentuk implementasi PPI. Secara teknis, observasi kelas tergolong teknik supervise perseorang. Supervisor

mengadakan kunjungan kelas (Rodliyah, 2014; Sohiron, 2015).

Kegiatan pengamatan dilengkapi dengan instrumen penilaian. Secara umum, supervisor dalam melaksanakan supervisi kelas dilengkapi dengan Alat Penilaian Kemampuan Guru (APKG) (Kristiawan, Yuniarsih, Fitria, & Refika, 2019). Jenis instrument yang digunakan adalah skala penilaian. Peneliti menggunakan instrumen baku yang telah dibuat dan digunakan oleh kemdikbud. Penggunaan instrumen dalam supervisi kelas menunjukkan bahwa program supervisi dilaksanakan secara ilmiah (Kemdikbud, 2014). Tim supervisor mengamati pelaksanaan pembelajaran yang diselenggarakan oleh guru dan memberikan penilaian.

Pada kegiatan supervisi siklus pertama telah diamati sebanyak 46 guru. Hasil pengamatan terhadap mutu pembelajaran diperoleh skor

rata-rata sebesar 90,33 dengan skor tertinggi 94 dan skor terendah 83. Mutu pembelajaran dengan kategori A (sangat baik) sebanyak 50% dan kategori B (baik) sebesar 50%.

Data mutu pembelajaran yang diselenggarakan guru hasil supervisi pada siklus pertama secara kuantitatif menunjukkan peningkatan skor dari data hasil *review* dokumen. Peningkatan mutu pembelajaran dapat dilihat berdasarkan skor rata-rata, persentase mutu pembelajaran dengan kategori Baik (B) dan Sangat Baik (A).

Berikut data perbandingan pencapaian mutu pembelajaran pada siklus pertama.

Tabel 1 Data Mutu Pembelajaran Prasupervisi dan Pascasupervisi Siklus Pertama

No.	Indikator	Pra-Supervisi	Pasca-Supervisi
1.	Skor rata-rata	85,76	90,33
2.	Skor Tertinggi	91	94
3.	Skor Terendah	84	83
4.	Persentase kategori Baik (B)	98%	50%
5.	Persentase kategori Sangat Baik (A)	2%	50%

Sumber: Data olahan

d. Refleksi

Kegiatan refleksi sebagai bentuk evaluasi dari pelaksanaan supervisi pada siklus pertama. Refleksi dimaksudkan untuk memberikan penilaian terhadap pelaksanaan dan ketercapaian tindakan supervisi. Di samping itu refleksi digunakan sebagai tahap untuk menentukan rencana tindakan lanjutan.

Refleksi dilakukan dengan melibatkan guru-guru dan tim supervisor. Para guru dan tim supervisi. Data yang digunakan untuk proses refleksi yaitu pencapaian skor (statistic) dan hasil wawancara. Data skor pencapaian akan dianalisis sesuai dengan kriteria standar serta data-data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara.

Berdasarkan data perbandingan pencapaian skor pada siklus pertama, data hasil supervisi menunjukkan peningkatan. Skor rata-rata meningkat sebesar 4,57 (selisih dari skor

rata-rata pascasupervisi dan prasupervisi). Data tersebut menunjukkan perubahan positif mutu layanan pembelajaran yang diselenggarakan oleh guru. Akan tetapi peningkatan mutu pelayanan yang dicapai belum memenuhi standar yang diharapkan. Dari pencapaian skor rata-rata, supervisi yang dilakukan pada siklus pertama mencapai skor yang lebih rendah dari skor rata-rata standar yaitu skor 91. Demikian pula dalam pemenuhan standar persentase mutu pembelajaran dengan kategori Sangat Baik (A) masih di bawah standar, belum mencapai persentase 95%.

Berikut skor pencapaian mutu pembelajaran hasil supervisi dengan kriteria standar.

Tabel 2 Perbandingan Skor pencapaian Mutu Pembelajaran dan Kriteria Standar Siklus Pertama

No.	Indikator	Skor Supervisi	Kriteria Standar	Kesempulan
1.	Skor rata-rata	90,33	91	Belum tercapai
2.	Persentase kategori	50%	95%	Belum tercapai

Sangat Baik (A)

Sumber: Data olahan

Penyebab belum tercapainya mutu pembelajaran sesuai standar jika merujuk pada data hasil wawancara dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Di antaranya yaitu kurang terampilnya guru membangun kondisi pembelajaran yang dapat mendorong siswa aktif belajar, metode yang kurang tepat, lemahnya keterampilan komunikasi guru, keterbatasan guru dalam menguasai media pembelajaran melalui *zoom meet*, serta kemampuan guru yang kurang dalam memberikan stimulus yang dapat mendorong siswa minat dan aktif belajar.

2. Siklus Kedua

a. Perencanaan

Hasil refleksi siklus pertama telah menyimpulkan bahwa tindakan yang telah diambil (supervisi) belum dapat mencapai hasil yang

diinginkan. Sehingga diperlukan rencana lanjutan untuk melakukan program supervisi siklus kedua. Program dirancang sebagai upaya untuk meningkatkan mutu layanan pembelajaran yang dilakukan guru dengan memperbaiki kondisi yang menyebabkan tidak tercapainya target.

Target yang diharapkan mutu layanan sama dengan target pada siklus pertama, yaitu skor rata-rata mencapai 91 dan persentase guru dengan kategori sangat baik mencapai 95%.

b. Pelaksanaan Tindakan

Pelaksanaan supervisi siklus kedua melibatkan tim supervisor yang sama yaitu peneliti (kepala sekolah) beserta para wakil kepala sekolah. Instrumen pengamatan yang digunakan dengan instrumen standar yang digunakan dalam kegiatan supervisi kemdikbud. Instrumen yang digunakan

berisi tujuh aspek dengan 10 indikator.

Pada kegiatan supervisi siklus pertama, telah mengobservasi 46 guru dalam menyelenggarakan pembelajaran. Hasil pengamatan terhadap mutu pembelajaran diperoleh skor rata-rata sebesar 91,33 dengan skor tertinggi 95 dan skor terendah 84. Mutu pembelajaran dengan kategori A (sangat baik) sebanyak 76% dan kategori B (baik) sebesar 24%.

c. Observasi

Kegiatan observasi siklus kedua dilakukan oleh supervisor. Pelaksanaan supervisi dilakukan pada bulan Oktober 2020. Jumlah pembelajaran yang diobservasi sebanyak 46 KBM yang diselenggarakan oleh guru. Bentuk pembelajaran dilakukan seperti pada siklus pertama melalui media daring sebagai bentuk implementasi PPJ.

Berdasarkan hasil observasi (supervisi) mutu pembelajaran

yang diselenggarakan guru pada siklus kedua memperlihatkan adanya kenaikan skor dari data hasil supervisi pada siklus pertama. Peningkatan mutu pembelajaran dapat dilihat berdasarkan skor rata-rata, persentase mutu pembelajaran dengan kategori Baik (B) dan Sangat Baik (A).

Berikut data perbandingan pencapaian mutu pembelajaran pada siklus pertama.

Tabel 3 Data Mutu Pembelajaran Supervisi Siklus Pertama dan Kedua

No.	Indikator	Supervisi Siklus Pertama	Supervisi Siklus Kedua
1.	Skor rata-rata	90,33	91,76
2.	Skor Tertinggi	94	95
3.	Skor Terendah	83	84
4.	Persentase kategori Baik (B)	50%	24%
5.	Persentase kategori Sangat Baik (A)	50%	76%

Sumber: Data olahan

d. Refleksi

Pada tahap akhir siklus kedua dilakukan juga tahap refleksi. Berdasarkan data perbandingan pencapaian skor pada siklus kedua

dengan siklus pertama, data hasil supervisi menunjukkan peningkatan. Skor rata-rata meningkat sebesar 1,43 (selisih dari skor rata-rata supervisi siklus kedua dan supervisi siklus pertama). Data tersebut menunjukkan perubahan positif mutu layanan pembelajaran yang diselenggarakan oleh guru. Perubahan mutu layanan tersebut mengindikasikan ada peningkatan profesionalisme guru (Rodliyah, 2014).

Secara kuantitatif, hasil supervisi menunjukkan pencapaian mutu pembelajaran yang sesuai dengan kriteria standar. Dari pencapaian skor rata-rata, supervisi yang dilakukan pada siklus kedua mencapai skor yang lebih tinggi dari skor rata-rata kriteria standar yaitu skor 91. Demikian pula dalam pemenuhan standar persentase mutu pembelajaran dengan kategori Sangat Baik (A) sudah di atas standar, persentase mencapai 96%.

Berikut skor pencapaian mutu pembelajaran hasil supervisi pada

siklus kedua dengan kriteria standar.

Tabel 4 Perbandingan Skor pencapaian Mutu Pembelajaran dan Kriteria Standar Siklus Kedua

No.	Indikator	Skor Super visi	Kriteria Standar	Kesimpulan
1.	Skor rata-rata	91,76	91	Tercapai
2.	Persentase kategori Sangat Baik (A)	96%	95%	Tercapai

Sumber: Data olahan

Jika melihat hasil yang dicapai pada supervisi kedua dan membandingkannya dengan kriteria standar, maka disimpulkan pelaksanaan tindakan (supervisi) telah berhasil mencapai tujuan/target yang direncanakan. Dengan demikian, pelaksanaan supervisi sebanyak dua siklus dapat meningkatkan mutu layanan pembelajaran PJJ di SMA Negeri 32 Jakarta.

SIMPULAN

Hasil Penelitian Tindakan Sekolah yang telah dilaksanakan di SMA Negeri 32 Jakarta dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mutu layanan pembelajaran yang diselenggarakan oleh guru pada masa pandemic di SMA Negeri 32 Jakarta sebelum dilaksanakan

supervisi dengan skor rata-rata 85,76 dan pasca supervisi siklus pertama sebesar 90,33. Pada siklus kedua, skor rata-rata mutu layanan pembelajaran mencapai 91,76. Skor rata-rata yang dicapai pada siklus kedua di atas skor rata-rata kriteria standar yaitu 91.

2. Supervisi akademik dapat meningkatkan mutu layanan guru dalam memberikan penyelenggaraan kegiatan pembelajaran pada masa pandemi di SMA Negeri 32 Jakarta berdasarkan data yang diperoleh baik pada siklus pertama maupun siklus kedua. Pada siklus pertama, skor rata-rata yang dicapai meningkat sebesar 4,63 dan pada siklus kedua meningkat sebesar 1,43. Pencapaian hasil supervisi pada siklus kedua telah memenuhi dua kriteria standar baik berdasarkan skor rata-rata yang dicapai maupun persentase mutu layanan pembelajaran dengan kategori A (sangat baik) yaitu sebesar 96% di atas kriteria yang ditetapkan 95%.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Pengawas Disdik Jakarta Selatan; Para guru SMAN 32 Jakarta Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Degeng, I. N. S. (1989). *Ilmu Pengajaran Taksonomi Variable*. Jakarta: Depdikbud.
- Dwikurnaningsih, Y., & Hartana, N. (2018). Supervisi Akademik Melalui Pendekatan Kolaboratif Oleh Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Di SD. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 34(2), 101–111.
- Emzir. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ernawati, S. (2020). Pengembangan Mutu Layanan Proses Belajar Mengajar Melalui Efektivitas Kepemimpinan Pembelajaran. *Didaktikum*, 20(3), 1–8. Retrieved from <http://www.irpp.com/index.php/didaktikum/article/view/1161>
- Gulo, W. (2002). *Strategi Belajar-Mengajar* (Pertama). Jakarta: PT Grasindo.
- Jenderal, D., Tinggi, P., Pendidikan, K., & Kebudayaan, D. A. N. (2020). *Panduan penyusunan kurikulum pendidikan tinggi*. Jakarta: Dirjen Dikti.
- Kemdikbud, P. P. T. K. (2014). *Supervisi Akademik Implementasi Kurikulum 2013 Bahan Ajar*. Jakarta: Kemdikbud.
- Kemdikbud. (2020). No. Retrieved from <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2020/05/kemdikbud-terbitkan-pedoman-penyelenggaraan-belajar-dari-rumah>
- Kristiawan, M., Yuniarsih, Y., Fitria, H., & Refika, N. (2019). *Supervisi Pendidikan* (Pertama). Bandung: Alfabeta. Retrieved from [https://repositori.uin-suka.ac.id/bitstream/handle/123456789/18064/Supervisi Pendidikan Jasmani.pdf?sequence=1](https://repositori.uin-suka.ac.id/bitstream/handle/123456789/18064/Supervisi%20Pendidikan%20Jasmani.pdf?sequence=1)
- Maneh, N., Harun, C. Z., & Bahrin. (2018). Pelaksanaan Supervisi Akademik oleh Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Guru di SD Negeri 52 Banda Aceh. *Jurnal Magister Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 6(4), 205–209.
- MediaIndonesia.com. (2020). Editorial. Retrieved from https://mediaindonesia.com/editorials/detail_editorials/1998-mutu-pendidikan-di-tengah-pandemi
- Mertler, C. A. (2011). *Action Research: Mengembangkan Sekolah dan Memberdayakan Guru*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahmi, A. (2019). Pelaksanaan Supervisi Klinis dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Guru di SMAN 15 Padang. *Jurnal Menara Ilmu*, 13(9), 9–12.
- Rodliyah, S. (2014). *Supervisi Pendidikan & Pembelajaran* (Pertama). STAIN Jember Press.
- Saidah, Yuniarsih, T., & Prihatin, E.

- (2018). Supervisi Akademik Kepala Sekolah Dan Komitmen Kerja Guru Terkait Kinerja Mengajar Guru. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, XXV(2), 373-382. <https://doi.org/10.17509/jap.v27i1.24407>
- Sohiron. (2015). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Deepublish. Pekanbaru: Kreasi Edukasi. Retrieved from <https://www.mendeley.com/catalogue/9b506f72-3c6a-36b9-b68f-f179ad23c4bf/>
- Sudirman, S. (2020). Upaya Peningkatan Kompetensi Guru Dalam Menyusun Silabus Dan RPP Melalui Supervisi Akademik Yang Berkelanjutan Di Sman 1 Simboro Kabupaten Mamuju. *Celebes Education Review*, 2(2), 81-90. <https://doi.org/10.37541/cer.v2i2.551>
- Sudrajat, C. J., Agustin, M., Kurniawati, L., & Karsa, D. (2020). Strategi Kepala TK dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan pada Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 5(1), 508. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v5i1.582>
- Supardi. (2016). *Kinerja Guru (Pertama)*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Susanto, H. (2014). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (Upbjj) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 15(2), 88-98. <https://doi.org/10.33830/ptjj.v15i2.592.2014>
- Susilawati, & Komariah, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Guru Dan Kepemimpinan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, XXII(1), 181-189.
- Suwartini, E. A. (2017). Supervisi Akademik Kepala Sekolah, Profesionalisme Guru Dan Mutu Pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 24(2), 62-70.
- Ubabuddin. (2019). Meningkatkan Kinerja Guru Melalui Supervisi Pembelajaran. *Ed-Humanistics: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(1). <https://doi.org/10.33752/ed-humanistics.v4i1.366>
- Wiyani, N. A. (2013). *Desain Pembelajaran Pendidikan (Pertama)*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Yasir, M., Suarman, S., & Gusnardi, G. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Siswa dan Motivasi Dalam Pembelajaran Kelompok (Cooperative Learning) dan Kaitannya Dengan Hasil Belajar Akuntansi di SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru. *Jurnal Pekbis, Volume 9(2)*, 77-90.
- Zubaidah, S. (2015). Pengaruh budaya sekolah dan motivasi kerja guru terhadap mutu pendidikan di SMK N 1 Pabelan. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan "Meretas Sukses Publikasi Ilmiah Bidang Pendidikan Jurnal Bereputasi,"* (November), 177-184. Retrieved from <http://jurnal.fkip.uns.ac.id/index.php/pip/article/view/7688>