
Pengaruh Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Prestasi Kerja Guru

Rosdiana^{1*}, Hetty Herawaty², Aam Amaliah³

¹ Program Studi Manajemen Informastika, Politeknik PGRI Banten

² Program Studi Manajemen Informastika, Sekolah Tinggi Teknologi Ilmu Komputer Insan Unggul Cilegon

³ Program Studi Teknik Mesin, Politeknik PGRI Banten

ABSTRAK

Proses pengajaran ketiga bentuk umum pendidikan tersebut terkait dengan beberapa faktor, antara lain supervisi kepala sekolah dalam kepemimpinan, kualitas pelayanan dalam pelayanan pekerjaan guru, sehingga terkait dengan kedua hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan prestasi kerja guru. Prestasi kerja guru, guru dalam melaksanakan tugasnya sehingga prestasi kerja guru meningkat. Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh supervisi kepala sekolah dan kualitas pelayanan terhadap prestasi kerja guru baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang menganalisis hubungan antar variabel. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan program statistik SPSS versi 25.00 dengan teknik statistik berupa uji validitas dan reliabilitas, pernyataan variabel yang digunakan dalam kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa supervisi kepemimpinan kepala sekolah berpengaruh positif terhadap prestasi kerja guru di SDN Sengir Baros Serang-Banten, baik secara parsial maupun simultan. Pengujian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja guru. Hasil uji analisis jalur menunjukkan bahwa faktor supervisi kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap prestasi kerja guru di SDN Sengir Baros Serang-Banten.

Kata Kunci : Supervisi Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, Prestasi Kerja

✉ Corresponding author :
Email Address : rose@politeknikpgribanten.ac.id

1. PENDAHULUAN

Artikel strategi bersaing telah memerankan tema utama selama dasawarsa belakangan ini, eksklusif di zaman keuniversalan dan perdebatan ini tidak lepas dari tiga diskusi pokok tentang pelayanan, kualitas, dan kepuasan. Hal ini juga berfungsi bagi dunia pendidikan, spesial pendidikan di Indonesia yang sedang berusaha untuk meningkatkan keunggulan (Utami, 2019). Menyikapi hal ini, beragam lembaga edukasi mulai berkembang dan melaksanakan alterasi untuk meningkatkan kualitas lembaga pendidkannya. Perubahan peningkatan kualitas, termasuk penggunaan model pengelolaan pendidikan yang bersifat sektoral, khususnya bagi lembaga pendidikan swasta, untuk menghadapi persaingan pendidikan yang semakin ketat (Syamsuar & Reflianto, 2018). Manajemen model ini menggambarkan upaya manajemen lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan (Munawwaroh, 2017). Dasar dari manajemen ini adalah konsep Total Quality Management, yang mengutamakan eksplorasi filosofis yang konsisten untuk pembaruan terus menerus untuk mendapatkan keperluan dan kesenangan konsumen. Skema yang dikembangkan menyediakan institusi untuk menempatkan diri sebagai institusi layanan, yaitu menawarkan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga memiliki dampak yang signifikan terhadap evaluasi klien (Ardhyani & Singgih, 2017).

Tjiptono dan Chandra mengatakan dalam bukunya, *Service, Quality and Satisfaction*, bahwa *service quality* berperan penting dalam menciptakan diferensiasi, positioning, dan strategi kompetitif untuk tiap-tiap organisasi, baik industri maupun penyalur jasa seperti sektor pendidikan. Karena kualitas layanan dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara fasilitator barang dan jasa dengan pelanggan, yang memberikan dasar yang baik untuk loyalitas pelanggan dan *word of mouth* yang menguntungkan bagi penyedia layanan tersebut (Nainggolan, 2018). Dalam penelitian kualitas layanan, berbagai model digunakan untuk menggambarkan kualitas layanan. Model referensi yang paling populer dan banyak digunakan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (Kualitas Layanan) (Jazuli et al., 2020) yang dikembangkan oleh (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1991) dalam rangkaian penelitiannya di enam industri jasa yakni reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan broker. Model SERVQUAL dikembangkan untuk membantu manajer menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami peluang untuk meningkatkan kualitas layanan (Soares et al., 2017)(Caruana et al., 2000).

Lebih lanjut, menurut (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1994) ada lima kekurangan dalam kualitas pelayanan. Kesenjangan pertama adalah kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Kesenjangan ini disebabkan oleh komunikasi yang buruk antara petugas tingkat layanan garis depan dan manajemen. Kesenjangan lainnya adalah kesenjangan antara persepsi manajemen dan persyaratan kualitas layanan di mata konsumen. Kesenjangan ini disebabkan oleh kurangnya standarisasi yang jelas dari manajemen ke konsumen dan juga karena tugas layanan garis depan tidak standar. Kesenjangan ketiga adalah kesenjangan antara persyaratan kualitas layanan dan penyampaian layanan aktual pada lapisan layanan garis depan. Alasan utamanya adalah ambiguitas peran, yaitu kecenderungan layanan garis depan

menjadi ragu-ragu kurangnya sistem kontrol manajemen dan kurangnya kerja sama tim. Kesenjangan keempat adalah kesenjangan antara realitas kualitas layanan pengiriman dan komunikasi eksternal dengan pelanggan. Alasan utama perbedaan ini adalah ketidakpastian komunikasi horizontal antara bagian-bagian lembaga. Kesenjangan terakhir mewakili kesenjangan antara harapan konsumen dan pandangan layanan. Produksi layanan berasal dari fakta bahwa tugas klien tidak dibakukan dengan jelas.

Kepemimpinan pada hakikatnya adalah segala dukungan kepada pimpinan sekolah yang tujuannya untuk mengembangkan dan meningkatkan kompetensi guru dan tenaga kependidikan lainnya untuk mencapai tujuan pendidikan (Supervisi et al., 2015). Pelaksanaan supervisi dapat berupa dukungan, bimbingan, dan kesempatan untuk meningkatkan kompetensi guru, bantuan berupa inovasi pembelajaran, metode, penggunaan media pembelajaran, perangkat dan teknik penilaian serta evaluasi pembelajaran secara umum [Mustofa, 2013]. Supervisi sebagai perangkat bimbingan kepala sekolah kepada guru untuk menyelesaikan pembelajaran. Dari segi teknis dan administrasi dapat dilihat bentuk dukungan kepemimpinan lainnya seperti pemberian bimbingan, kepemimpinan dan keteladanan dalam pelaksanaan tugas mengajar oleh guru [Faturahman, Pupuh, Suryana, 2005].

Dalam penelitian ini, subjek penelitian adalah Sekolah Dasar Negeri Sengir Baros Serang-Banten, salah satu SDN di Kecamatan Baros Kabupaten Serang-Banten. Yang memiliki visi dan misi untuk mengembangkan sumber daya yang dapat bersaing dengan kurikulum yang dibutuhkan siswa. Saran khusus diperlukan untuk meningkatkan kinerja guru di SDN Sengir Baros Serang-Banten, karena seorang pemimpin tidak hanya membutuhkan penampilan tetapi aspek lain terutama visi, ketepatan dan kecepatan dalam pengambilan keputusan, untuk mengatasi berbagai masalah misalnya lambatnya kualitas pelayanan administrasi, disiplin kerja, dan kurangnya fasilitas penunjang kegiatan siswa. Berdasarkan uraian tersebut disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kinerja guru, seorang pemimpin pada dasarnya perlu memiliki pengetahuan yang luas, menguasai teknologi, mengetahui pertumbuhan dan perkembangan lembaga pendidikan yang dipimpinnya, serta mampu berkomunikasi dengan bawahan, berkomunikasi dengan pimpinan senior dan Direksi, serta masyarakat luas untuk mencapai visi dan misi organisasi. Sebagai seorang manajer harus dapat membuat keputusan tentang bagaimana melaksanakan tugas.

Penelitian yang relevan dilakukan pada topik yang sama (Adripen et al., 2021) yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan kepala sekolah berpengaruh signifikan, dapat digunakan sebagai variabel prediktor sebesar 25,8% untuk kinerja guru. Studi lain juga dilakukan (Hardono et al., 2017) berdasarkan hasil penelitian ini, bahwa kepemimpinan, supervisi akademik dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja baik secara parsial maupun simultan. Studi ini lebih lanjut menunjukkan peningkatan kinerja guru melalui kepemimpinan kepala sekolah, supervisi akademik melalui motivasi kerja. Studi oleh (Zuldesiah et al., 2021) gaya kepemimpinan memberikan kontribusi sebesar 37,2% dengan $p > \alpha$ ($0,000 < 0,05$) terhadap kinerja guru di Kecamatan Nanggalo Kota Padang.

Dari uraian di atas, maka tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh supervisi kepemimpinan sekolah dan kualitas pelayanan terhadap prestasi kerja guru di SDN Sengir Baros Serang-Banten..

2. TINJAUAN PUSTAKA

Teori Kepemimpinan

Seorang pemimpin adalah yang paling berorientasi pada hasil, dimana hasil dicapai ketika pemimpin mengetahui apa yang mereka inginkan (Karwati, at, al 2013). Sederhananya, kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain (Makawimbang, 2012). Menurut Owens (1995:132) kepemimpinan adalah adanya interaksi yang dipimpin oleh satu pihak dan dipimpin oleh pihak lain. Ini berarti bahwa kepemimpinan hanya ada dalam proses keterlibatan dengan orang lain (pengikut). Tanpa pengikut, tidak ada pemimpin. Pemimpin menikmati kepercayaan dari yang dipimpinnya karena otoritas dan kemampuannya untuk mempengaruhi anggota dan pengikut (*folowwers*) (Khatimah, 2013).

Pendapat diatas menunjukkan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses yang berkaitan dengan rutinitas organisasi dimana kegiatan dilakukan secara efektif dengan atau melalui orang lain., sedangkan kepemimpinan terjadi ketika seseorang individu atau kelompok dipengaruhi dan diasosiasikan dengan perubahan. Selain itu, pemimpin membuat orang setuju tentang bagaimana sesuatu harus dilakukan dan berorientasi pada inovasi. Namun, kepemimpinan dan manajemen harus bekerja sama agar organisasi dapat berkembang dan tujuan dapat dicapai secara optimal. Kombinasi manajemen yang kuat dan kepemimpinan yang kuat meningkatkan potensi keuntungan yang tinggi. Selain itu, kepemimpinan berhasil bila di dukung oleh kepemimpinan yang kuat. Kepemimpinan yang kuat dan organisasi dapat berkembang bila dipimpin oleh seorang pemimpin yang kuat.

Kepemimpinan diterjemahkan ke dalam karakteristik, perilaku pribadi, pengaruh pada orang lain, model pengajaran, hubungan kolaboratif antar peran, status posisi manajerial, dan persepsi orang lain tentang legitimasi pengaruh (Wahjosumidjo, 2005). Setiap guru memiliki reaksinya sendiri terhadap kegiatan administrasi kepala sekolah. Tanggapan ini bisa positif atau negatif tergantung seberapa dekat keselarasan persepsi guru dengan perilaku kepemimpinan kepala sekolah (Wahjosumidjo, 2005). Kepemimpinan kepala sekolah sebagai kemampuan mempengaruhi, kepemimpinan dalam interaksi individu dan kelompok sebagai bentuk kerjasama di sekolah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Tilome & Masaong, 2014) (Guntoro, 2020).

Sehingga keberhasilan lembaga pendidikan sangat tergantung pada kepemimpinan kepala sekolah, kepala sekolah memegang peranan yang sangat berpengaruh dilingkungan sekolah yang menjadi tanggung jawabnya. Karena kepala sekolah bukan hanya pemimpin, tapi juga berperan sebagai atasan. Sebagai pemimpin lembaganya harus mampu menggerakkan lembaganya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Asf & Mustofa, 2013).

Teori Supervisi

Pengaruh Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap

Supervisi adalah kegiatan pendampingan atau pelatihan yang ditawarkan oleh kepala sekolah, yang tujuannya adalah untuk menyesuaikan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang diharapkan dan untuk mengidentifikasi tindakan perbaikan jika terjadi penyimpangan. Suatu proses yang memungkinkan guru dan tenaga kependidikan lainnya meningkatkan kinerjanya untuk mencapai tujuan pendidikan (Hanief, 2016). Konsep pengawasan modern dirumuskan oleh Kimball Wiles (1967) sebagai berikut: "*Supervision is assistance in the devolement of a better teaching learning situation*" Supervisi adalah bantuan untuk mengembangkan situasi belajar untuk pengajaran yang lebih baik. Situasi pembelajaran ini harus diperbaiki dan dilengkapi dengan layanan manajemen. Oleh karena itu, layanan konsultasi mencakup semua aspek pelatihan dan pengajaran. Konsep bimbingan tidak sama dengan inspeksi, inspeksi lebih menekankan kekuasaan dan bersifat otoriter, sedangkan supervisi lebih menekankan persahabatan berdasarkan pelayanan dan kerjasama yang lebih baik antara guru karena bersifat demokratis (Zain & Tahun, 2012).

Supervisi adalah pemeriksaan, pengendalian, pemantauan dan evaluasi atau penilaian (Nur et al., 2018). Peran supervisor sendiri meliputi koordinator, konsultan, ketua tim dan evaluator (Guntoro, 2020). Supervisi adalah proses dimana kepala sekolah membimbing guru dan staf sekolah yang bertanggung jawab langsung terhadap pembelajaran siswa (Fitri, 2019), memperbaiki situasi belajar agar siswa dapat belajar secara efektif dan meningkatkan belajarnya. Supervisi juga diartikan sebagai teknik pelayanan yang tujuan utamanya adalah untuk bersama-sama mempelajari dan memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi tumbuh kembang anak (Gunawan, 2016).

Teori Kualitas Pelayanan

Layanan menurut (Parasuraman et, al., 1994) mendefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan manfaat temporal, spasial, formal atau psikologis. Selain itu, kualitas layanan adalah persepsi pelanggan tentang keunggulan layanan (Nugroho, 2015). Hanya pelanggan yang menilai kualitas layanan perusahaan atau tidak. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari kualitasnya, membandingkan pelayanan yang diberikan dengan penerimaan pelanggan apakah sesuai dengan harapan pelanggan atau tidak. Baik atau tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggan (Jayanti, 2016). Faktor terpenting dalam menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dalam hal ini Service Quality (Aris & Utama, 2015). Apabila pelayanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen maka dapat dikatakan pelayanan tersebut baik dan sebaliknya.

Kualitas adalah sesuatu yang dinamis dan tetap bergerak. Jika bergerak maju dikatakan kualitasnya meningkat, jika bergerak mundur dikatakan kualitasnya menurun. Kualitas dapat berarti keunggulan atau excellence yaitu melebihi standar yang berlaku umum (Sufiyah, 2017). Kualitas layanan membandingkan layanan yang dirasakan atau pemangku kepentingan dengan kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan

atau pihak yang berkepentingan. Ketika kualitas layanan yang dirasakan memenuhi atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, dikatakan layanan berkualitas tinggi (Kurbani, 2017).

METODE, DATA, ANALYSIS

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menganalisis hubungan antar variabel. Metode kuantitatif adalah pendekatan ilmiah untuk manajemen dan pengambilan keputusan ekonomi. Pendekatan ini dimulai dengan data, yang kemudian diolah menjadi informasi yang berharga untuk pengambilan keputusan (Astrini, 2013). Data kuantitatif adalah angka atau simbol numerik atau metrik. Data kuantitatif dimasukkan dalam statistik parametrik dalam kategori rentang dan proporsi (Jaya & Ardat, 2013). Penelitian ini menguji seberapa kuat pengaruh variabel bebas Kepemimpinan Kepala Sekolah (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel terikat Prestasi Guru (Y) di SDN Sengir Baros Serang-Banten. Teknik pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Kuesioner, yaitu angket berdasarkan indikator variabel. Responden memilih salah satu alternatif jawaban yang diberikan setelah dilakukan pengukuran pada skala likert.
2. Observasi atau mengamati langsung terhadap beberapa hal yang berkaitan dengan topik penelitian, dilakukan untuk memperjelas dan melengkapi informasi yang terkumpul.

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh guru SDN Sengir Baros Serang-Banten. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan program statistik SPSS versi 15.0, dengan teknik statistik berupa uji validitas dan reliabilitas variabel yang digunakan dalam kuesioner. Selain itu, analisis jalur dengan uji penerimaan klasikal, Uji-F dan Uji-t juga dilakukan untuk membuktikan hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas data penelitian ditentukan oleh metode pengukuran yang akurat. Suatu instrumen dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika instrumen tersebut mengukur apa yang hendak diukur. Oleh karena itu, survey dengan menggunakan kuesioner memerlukan konfirmasi validitas sebagian besar pengukuran.

Pengaruh Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Prestasi Kerja Guru.

Setelah dilakukan pengolahan data, nilai F_{Hitung} adalah 614,500, besarnya F_{tabel} derajat bebas (df) 2 dan 55 pada α (0,05) adalah 3,17. Oleh karena itu, nilai $F_{Hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis yang diterima adalah menolak H_0 dan menerima H_1 .

Dari hasil perhitungan statistic, di mana $F_{Hitung} > F_{tabel}$, dapat disimpulkan bahwa faktor Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh kuat dan signifikan terhadap Prestasi Kerja Guru di SDN Sengir Baros Serang-Banten. **Pengaruh Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap**

Negeri Sengir Baros Serang, yaitu semakin baik pengendalian Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap pelanggan yang dilaksanakan maka kualitas pelayanan semakin baik. Kemudian Prestasi Kerja Guru di SDN Sengir Baros Serang bertambah.

Dua faktor penting yaitu Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Kualitas Pelayanan menunjukkan pengaruh yang cukup positif terhadap Prestasi Kerja Guru di SDN Sengir Baros Serang. Selain itu, dilihat dari koefisien determinasi bahwa tingkat keberagaman sebesar 95,70%, Prestasi Kerja Guru di SDN Sengir Baros Serang disebabkan karena kemajemukan Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Kualitas layanan. Hal ini jelas menunjukkan bahwa faktor Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah maupun faktor Kualitas Pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan Prestasi Kerja Guru, dengan 4,3% Prestasi Kerja Guru mempengaruhi faktor lain yang tidak dianalisis lebih lanjut dalam penelitian tersebut seperti misalnya keterampilan guru, kinerja, lingkungan kerja, motivasi berprestasi guru dan banyak faktor lain yang mempengaruhi Prestasi Kerja Guru yang tidak dianggap sebagai variabel independen dalam penelitian ini.

Hasil survei terhadap 58 responden tentang pernyataan pekerjaan guru menunjukkan bahwa 5 atau 9% responden termasuk dalam kelompok rata-rata, 29 atau 50% responden termasuk dalam kelompok diatas rata-rata 24 atau 24% termasuk dalam responden dibawah kelompok rata-rata. 41% dari yang disurvei memiliki kelompok yang kurang dari rata-rata. Dengan demikian, dari hasil survei dapat disimpulkan bahwa peningkatan Prestasi Kerja Guru pada dimensi intelektual, Aspek Psikologis, Sarana prasarana, dan Minat kerja termasuk dalam kategori baik, sekitar 59% responden memberikan jawaban baik tentang Prestasi Kerja Guru di SDN Singir Baros Serang. Dengan demikian, diharapkan dapat secara signifikan mendorong pengembangan mutu sekolah termasuk dalam prestasi kerja guru sehingga mampu bersaing dan berdaya secara efektif dalam persaingan global.

Pengaruh Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap Prestasi Kerja Guru.

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian dengan aplikasi SPSS versi 15.0 diperoleh nilai t_{Hitung} sebesar 10,339, sedangkan ukuran tubet dengan derajat bebas (df) 55 pada α (0,025) sebesar 2,0040. Dengan demikian nilai t_{Hitung} (10,339) > t_{tabel} (2,000), sehingga hipotesis :

Ho: ditolak dan

Hi: diterima

Dari sini dapat disimpulkan bahwa Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah SDN Sengir Baros-Serang berpengaruh kuat terhadap Prestasi Kerja Guru di SDN Sengir Baros Serang, dengan kata lain terwujudnya administrasi sekolah yang lebih baik, supervisi meningkatkan Prestasi Kerja Guru di SDN Sengir Baros Serang.

Dari hasil survei yang dibagikan kepada 58 responden menunjukkan bahwa 5% dan 9% responden termasuk dalam kelompok rata-rata, masing-masing 25% dan 43%. Responden berada diatas rata-rata kelompok dan masing-masing 28% dan 48% responden berada di bawah rata-rata. Dengan hal tersebut, klaim terhadap variabel Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah dengan dimensi Kompetensi, Monitoring,

Kreatifitas dan Efektifitas, serta indikator yang ditentukan dapat tergolong dalam kategori baik, tercermin sebesar 68% responden menilai pernyataannya dengan tanggapan sangat baik terhadap pernyataan variabel Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah yang dibuat di SDN Sengir Baros Serang.

Walaupun hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa di SDN Sengir Baros Serang Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja Guru, namun pengaruh tersebut belum mencapai ukuran optimal. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah yang dimiliki masih belum dapat dimaksimalkan dalam prakteknya, hal ini dikarenakan banyaknya persoalan-persoalan menyangkut masalah masalah teknis dan non teknis yang berkenaan dengan Supervisi Kepala Sekolah belum dapat maksimal dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan banyaknya permasalahan yang berkaitan dengan Supervisi Kepala Sekolah dalam hal teknis dan non teknis, yaitu SDN Sengir Baros Serang dan dalam memecahkan banyak masalah dimana untuk menyelesaikan. Masalah ini memerlukan refleksi yang benar-benar harus mampu menawarkan solusi yang tepat agar klien dapat melanjutkan tugasnya sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, perlu diambil langkah-langkah untuk memperbaiki Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah masa lalu, baik melalui penanganan yang selama ini dilakukan secara menyeluruh, maupun melalui penanganan yang komprehensif terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Supervisi Kepala Sekolah yang berbeda-beda. Supervisi kepala sekolah khususnya dalam meningkatkan Prestasi Kerja Guru di SDN Sengir Baros Serang.

SIMPULAN

Menurut analisis data yang diuraikan dan pengujian hipotesis, disimpulkan sebagai berikut : Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah secara parsial maupun simultan berpengaruh positif terhadap Prestasi Kerja Guru di SDN Sengir Baros Serang-Banten. Pengujian juga menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja Guru di SDN Sengir Baros Serang-Banten. Hasil uji analisis jalur menunjukkan bahwa Faktor Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh sangat kuat dan signifikan terhadap Prestasi Kerja Guru di SDN Sengir Baros Serang

SARAN

Berdasar riset ini, usulan yang diberikan sebagai berikut :

1. Pengelola dan kepala sekolah SDN Sengir Baros Serang – Banten hendaknya memperhatikan dan mengubah semua aspek pengajaran yang diterapkan di sekolah terutama yang berkaitan dengan pengawasan administrasi kepala sekolah dan mutu pelayanan yang ada saat ini. Perubahan ini dapat meningkatkan prestasi kerja guru. Dan dengan meningkatkan prestasi kerja guru ke arah yang lebih baik, dapat mendukung dan mensukseskan kegiatan pembelajaran, serta meningkatkan nilai mutu pendidikan nasional.
2. Supervisi harus dapat dilakukan dan perlu ditingkatkan menjadi lebih baik dari supervisi yang ada saat ini, sehingga Kepala Sekolah perlu perbaikan dan

Pengaruh Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap

pembinaan untuk mengelola dan mengawasi pendidikan secara lebih profesional. Hal ini dapat meningkatkan Prestasi Kerja Guru, yang juga dapat memenuhi kebutuhan pendidikan masyarakat, yang pada akhirnya juga dapat mengangakat derajat pendidikan daerah tersebut.

3. Disarankan kepada pihak manajemen SDN Sengir Baros Serang-Banten untuk selalu menekankan mutu dalam peningkatan prestasi kerja guru di segala bidang pendidikan, mutu, Supervisi administrasi Kepala Sekolah dan mutu pelayanan di sekolah lingkungan pendidikan.

Referensi

- Adripen, Rafli, D., & Amra, A. (2021). Pengaruh Pelaksanaan Supervisi Akademik Kepala Sekolah dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Guru. *Al-Ikhtibar: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 8(2), 109–119. <https://doi.org/10.32505/ikhtibar.v8i2.628>
- Ardhyani, I. W., & Singgih, M. L. (2017). PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DENGAN HIGHER EDUCATION PERFORMANCE (HEdPERF) DAN HIGHER EDUCATION SERVICE QUALITY (HiEdQUAL). *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 1(1), 25. <https://doi.org/10.51804/tesj.v1i1.65.25-32>
- Aris, I., & Utama, A. (2015). The Effect of Service Quality Toward Customer Loyalty Through Customer Satisfaction of Land Lines Shipping Services (A Case Study of Satisfaction of Jne Hijrah Sagan Yogyakarta Area). *Jurnal of Business and Management Sciences*, 2(3), 2928–2938.
- Astrini, U. R. (2013). Analisis Revitalisasi Sektor Pertanian Dalam Pembangunan Terhadap Perekonomian Di Jawa Timur Melalui Pendekatan Input-Output. *Economics Development Analysis Journal*, 2(3), 159–174.
- Caruana, A., Ewing, M. T., & Ramaseshan, B. (2000). Assessment of the three-column format SERVQUAL: An experimental approach. *Journal of Business Research*, 49(1), 57–65. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(98\)00119-2](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(98)00119-2)
- Fitri, F. (2019). Peran Kepala Sekolah Sebagai Supervisor Dalam Membina Profesionalisme Guru. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(1), 730–743. <https://doi.org/10.35673/ajmpi.v8i1.415>
- Gunawan. (2016). Alternatif Pembinaan atau Supervisi. *E-Jurnal Unipma*, 142–156. <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/PE/article/download/42/40>
- Guntoro, G. (2020). Supervisi Pengawas dan Kepemimpinan Kepala Sekolah sebagai Stimulus dalam Meningkatkan Kinerja Guru. *Jurnal Ilmiah Iqra'*, 14(1), 64. <https://doi.org/10.30984/jii.v14i1.1100>
- Hanief, O. M. (2016). MENGGAGAS TEKNIK SUPERVISI KLINIK SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN MUTU PEMBELAJARAN Oleh: 10(2).
- Hardono, H., Haryono, H., & Yusuf, A. (2017). Kepemimpinan Kepala Sekolah, Supervisi Akademik, dan Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Guru. *Educational Management Journal*, 6(1), 26–33. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eduman>
- Jaya, I., & Ardat. (2013). Penerapan Statistik Untuk Pendidikan. http://repository.uinsu.ac.id/2500/1/ISI_PENERAPAN_STATISTIK_ARDAT.pdf
- Jayanti, N. D. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Pengaruh Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap

- Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 1-97.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 01(01), 67-75.
- Karwati, E dan Priansa, D.J.2013. Kinerja dan Profesionalisme Kepala Sekolah: Membangun Sekolah yang Bermutu. Alfabeta, Bandung.
- Khatimah, N. (2013). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Peserta Didik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4), 22-35.
- Makawimbang, Jerry H., Kepemimpinan Pendidikan yang Bermutu (Bandung: Alfa Beta, 2012).
- Mulyasa, H. E., Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011).
- Munawwaroh, Z. (2017). Analisis Manajemen Risiko Pada Pelaksanaan Program. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 24(2), 71-79.
- Nainggolan, N. P. & H. (2018). JURNAL ILMIAH MANAJEMEN dan BISNIS. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnisurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 19(1), 64-72.
- Nugroho. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK LAYANAN, DAN HARGA PRODUK LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRABAYAR TELKOMSEL Dwi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Nur, D., Sari, A., Bafadal, I., Wiyono, B. B., & Malang, U. N. (2018). IMPLEMENTASI MANAJEMEN BERBASIS SEKOLAH. 1, 213-221.
- Owens, Robert G. Organizational Behaviour in Education, (Boston: Allyn and Bacon, 1995).
- Soares, M. C., Novaski, O., & Anholon, R. (2017). SERVQUAL model applied to higher education public administrative services. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 14(3), 338-349. <https://doi.org/10.14488/bjopm.2017.v14.n3.a7>
- Sufiyah, A. (2017). Pengaruh Kulaitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Aset*, 13(2), 85-93.
- Supervisi, P., Terhadap, A., Mengajar, K., Di, G., & Dasar, S. (2015). Pengaruh Supervisi Akademik Terhadap Kinerja Mengajar Guru Di Sekolah Dasar. *Journal of Elementary Education*, 4(1), 46-52.
- Syamsuar, & Reflianto. (2018). Pendidikan dan Tantangan Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmiah Teknologi Pendidikan*, 6(2), 1-13.
- Utami, S. (2019). Meningkatkan mutu pendidikan Indonesia melalui peningkatan kualitas personal, profesional, dan strategi rekrutmen guru. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan FKIP*, 2(1), 518-527.
- Zain, A., & Tahun, O. (2012). Urgensi supervisi pengajaran dalam Ahmad Zain S. 3, Pengaruh Supervisi Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap

81-92.

Zuldesiah, Z., Gistituati, N., & Sabandi, A. (2021). Kontribusi Gaya Kepemimpinan dan Pelaksanaan Supervisi Kepala Sekolah terhadap Kinerja Guru-guru Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(2), 663-671. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i2.791>