



iMProvement
Jurnal Ilmiah Untuk Peningkatan Mutu Pendidikan
e-ISSN: 2597-8039
Journal Homepage: <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/improvement>
Journal Email: improvement@unj.ac.id



Pengaruh Supervisi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Guru Sd Negeri Di Kecamatan Anyar Kabupaten Serang

ABDUL HALIM

Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

halimsensei04@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the direct influence between (1) supervision of teacher service quality, (2) organizational commitment to teacher service quality, (3) and the supervising of the organizational commitment. The research method that has chosen is using a survey method with a correlational approach. This study, there were 115 samples of public elementary school teachers selected based on simple random sampling technique. Based on the description of the hypothesis test above, the research findings are as follows: (1) there is a significant direct influence between supervision and the quality of teacher services, (2) there were directly and significant impact between organizational commitment and teacher service quality, (3) there is a direct significantly influence between supervision and organizational commitment. This research has been implied that the effort to improve the quality of public elementary school teacher services can be complete, by increasing the quality of supervision and the quality of organizational commitment.

Keywords : Supervision, Organizational commitment, The quality of teacher services

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung antara (1) supervisi terhadap Kualitas layanan guru, (2) komitmen organisasi terhadap kualitas layanan guru, (3) supervisi terhadap komitmen organisasi. Metode penelitian yang dipilih menggunakan metode survei dengan pendekatan korelasional. Dalam penelitian ini terdapat 115 orang sampel guru sekolah dasar negeri yang dipilih berdasarkan teknik simple random sampling. Berdasarkan deskripsi uji hipotesis di atas, diperoleh hasil temuan penelitian sebagai berikut : (1) terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara supervisi dengan kualitas layanan guru, (2) terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara komitmen organisasi dengan kualitas layanan guru, (3) terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara supervisi dengan komitmen organisasi. Implikasi yang didapat dari penelitian ini yaitu upaya dalam meningkatkan kualitas layanan guru sekolah dasar negeri dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas supervisi dan kualitas komitmen organisasi.

Kata kunci : Supervisi, Komitmen Organisasi, Kualitas Layanan Guru

PENDAHULUAN

Ranking pendidikan di Indonesia yang dikeluarkan Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) menyebutkan bahwa kualitas layanan pendidikan di sekolah khususnya tenaga kependidikan atau guru mempengaruhi ranking tersebut.. Dewasa ini, masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaan pembelajaran yang dilakukan oleh guru, seperti sering terlambat masuk kelas, administrasi yang disusun tidak sesuai, tingkat absensi guru yang buruk, sumber belajar terbatas, metode mengajar yang klasik dan monoton yang akhirnya akan mempengaruhi kualitas layanan guru yang berimbas pada tumbuh kembang siswa.

Anyer merupakan daerah pesisir di ujung barat pulau Jawa. Anyer merupakan perlintasan penting yang menghubungkan 2 pulau yakni pulau Jawa dan Sumatra. Selain itu, Anyer juga merupakan destinasi utama pilihan warga Ibukota Jakarta untuk menghabiskan akhir pekannya, sehingga amatlah menarik jika membahas pendidikan di daerah yang sering dikunjungi pendatang.

Pemerintah abai dalam pengawasan terhadap kompetensi guru yang ada di sekolah. Hal ini dibuktikan dengan adanya berita online lainnya yaitu Kabaranten.com bahwa 10 persen Guru di wilayah Kabupaten Serang diantaranya daerah Anyer masih gagap terhadap kurikulum 2013. Padahal penerapan kurikulum 2013 di sekolah dasar sudah diterapkan di semua jenjang kelas dari kelas 1 sampai 6 sekolah dasar. Hal ini mengindikasikan kurangnya komitmen guru dalam meningkatkan kompetensinya guna memberikan layanan pendidikan yang berkualitas.

Belum optimalnya Kualitas layanan guru sekolah dasar negeri di Kecamatan Anyar diduga dipengaruhi oleh faktor internal sebagai akibat dari kurangnya pengawasan atau supervisi terhadap kinerja guru serta rendahnya komitmen organisasi dari guru terhadap sekolah tempat dia mengabdikan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu: (1) komitmen guru PNS di Kecamatan Anyar terhadap organisasi dianggap rendah, (2) kurang optimalnya pengawasan atau supervisi terhadap kinerja guru PNS sekolah dasar di Kecamatan Anyar, (3) guru sering terlambat masuk kelas, (4) administrasi yang disusun tidak sesuai, (5) tingkat absensi guru yang buruk, (6) sumber belajar sedikit dan tidak diperbaharui, serta (7) metode mengajar yang klasik dan monoton yang akhirnya akan mempengaruhi kualitas layanan guru yang berimbas pada perkembangan pendidikan anak-anak di kelas.

Kemudian tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur: (1) Pengaruh langsung positif Supervisi terhadap kualitas layanan Guru Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Anyar Kabupaten Serang, (2) Pengaruh langsung positif komitmen organisasi terhadap kualitas layanan Guru Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Anyar, Kabupaten Serang, dan (3) Pengaruh langsung positif supervisi terhadap komitmen organisasi.

KAJIAN TEORITIK

Sallis (2008) menjelaskan: *Service quality characteristic are more difficult to define than those for physical product... the only meaningful performance indicators are those of customer satisfaction. Intangible or soft measures are often as important to success and to the customer as are hard and objective performance indicator. Soft indicator such as care , courtusy, concern, friendliness, and*

helpfulness are often uppermost in customers mind. Customers judge quality by comparing their perceptions or what they receive with their expectation of it.

Menurut Zeithaml, Bitner, Gremler, (2006) mendefinisikan kualitas layanan sebagai berikut: *”Service quality is a critical element of customer perception. In the case of pure service (health care, financial service, education), service quality will”.*

Dimensi kualitas layanan untuk dijadikan instrumen pengukuran dengan indikator sebagai pencapaian keberhasilan, dijelaskan oleh Oliver (1996), diantaranya: (1) *Tangible* (keterwujudan), (2) *Reliability* (kehandalan), (3) *Responsiveness* (daya tanggap), (4) *Assurance* (jaminan) meliputi *competence, courtesy, credibility, security*, (5) *Empathy* (empati) meliputi *access, communication, dan understanding*.

Menurut Purwanto (2012): Supervisi adalah bantuan dari pemimpin sekolah untuk perkembangan kepemimpinan para guru dan personel sekolah dalam mencapai tujuan pendidikan yang berupa dorongan, bimbingan, kesempatan bagi pertumbuhan keahlian dan kecakapan para guru, seperti bimbingan dalam usaha dan pelaksanaan dalam pendidikan dan pengajaran, pemilihan alat-alat pelajaran, dan metode mengajar yang lebih baik, cara penilaian yang sistematis terhadap fase seluruh proses pengajaran. Jelasnya, supervisi adalah aktivitas pembinaan yang direncanakan untuk membantu guru dan pegawai sekolah lainnya dalam melakukan pekerjaan mereka secara efektif.

Rue dan Byars (1996) menjelaskan bahwa: *”Supervision is the first level of management in the organization and is concerned with encouraging the members of a work unit to contribute positively toward accomplishing the organizations goals and objective.”* Rue dan Byars menerangkan bahwa supervisi merupakan tahap pertama atau merupakan ujung

tombak dari suatu manajemen dalam sebuah organisasi, guna memberikan dorongan kepada anggota untuk memberikan kontribusi positif terhadap tujuan dan sasaran organisasi yang telah ditetapkan.

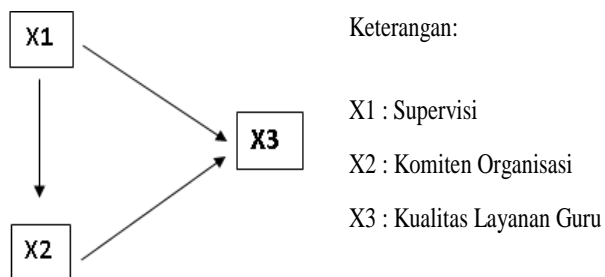
Pendapat ini diperkuat oleh Ivancevich, Konopaske, dan Matteson (2008:82) mengemukakan: *”Commitment to an Organization involves three attitudes: (1) a sense of identification with the organization’s goals, (2) a feeling of involvement in organizational duties, and (3) a feeling of loyalty for the organization”.* Komitmen organisasi melibatkan ada rasa identifikasi dengan tujuan organisasi, perasaan keterlibatan dalam tugas-tugas organisasi, dan rasa loyalitas bagi organisasi.

Menurut Colquitt, Lepine dan Wesson (2009:32) pun sama, terdapat tiga tipe komitmen organisasi, yaitu: *“(1) Affective commitment, (2) continuance commitment, (3) normative commitment.”* Untuk lebih jelasnya dijabarkan dalam tabel dibawah ini

What makes someone want to stay with their current organization?		
<i>Emotion-based reasons</i>	<i>Cost-based reasons</i>	<i>Obligation-based reasons</i>
<i>Some of my best friends work in my office... I'd miss them if I left.</i>	<i>I'm due for a promotion soon... will I advance as quickly at the new company?</i>	<i>My boss has invested so much time in me, mentoring me, training me, showing me the "the ropes".</i>
<i>I really like the atmosphere at my current job... it's fun and relaxed</i>	<i>My salary and benefits get us a nice house in our town... the costs of living is higher in this new area</i>	<i>My organization gave my start.. they hired me when the others thought I wasn't qualified</i>
<i>My current job duties are very rewarding... I enjoy coming to work each morning</i>	<i>The school system is good there, my spouse has a good job... we've really "put down roots" where we are</i>	<i>My employer has helped me out of a jam on a number of occasions... how could I leave now?</i>
Affective commitment	Continuance commitment	Normative commitment
<i>Staying because you Want to</i>	<i>Staying because you need to</i>	<i>Staying because you Ought to</i>

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan teknik analisis jalur/path analysis yang akan menguji pengaruh langsung dan tidak langsung dari setiap variabel. Penelitian ini akan mengkaji atau menganalisa keterkaitan antar variabel penelitian, serta mengukur pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya. Variabel yang dikaji terdiri dari tiga, yaitu: supervisi (X₁), komitmen organisasi (X₂), kualitas layanan guru (X₃). Hubungan antara variabel penelitian tersebut dapat digambarkan dalam gambar ini.



Populasi terjangkau dalam penelitian ini adalah seluruh Guru PNS (Pegawai Negeri Sipil) Sekolah Dasar Negeri se-Kecamatan Anyar yang berjumlah 26 sekolah dasar dengan sampel frame berjumlah 161 Guru PNS yang terdiri dari guru kelas dan guru mata pelajaran pada jenjang sekolah dasar yang tersebar di Kecamatan Anyar Kabupaten Serang. Penentuan besaran sampel menggunakan rumus Slovin, yakni $n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$ dimana (n adalah sampel ; N adalah populasi ; dan e adalah derajat kesalahan = 5%) Dari hasil perhitungan diperoleh besaran sampel sebesar 115 Guru PNS.

$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$	$= \frac{161}{(1 + (161) \cdot (0,05^2))}$	$= \frac{161}{1,4} = 115$
----------------------------	--	---------------------------

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kusioner diberikan dan dijawab oleh Guru PNS Sekolah Dasar

Negeri se-Kecamatan Anyar. Skala pengisian kuesioner yang digunakan memiliki 2 macam dengan masing-masing lima kategori pilihan jawaban. Yaitu (1) selalu (2) sering (3) jarang (4) kadang-kadang (5) tidak pernah, serta (1) sangat setuju (2) setuju (3) ragu-ragu (4) Tidak setuju (5) sangat tidak setuju. Kemudian pembobotan nilai terhadap pernyataan positif diberi nilai 5 (lima) sampai dengan 1 (satu).

Penelitian ini menggunakan teknik analisa data statistik deskriptif dengan *statistic inferensial*. Untuk penyajian data secara *statistic* deskriptif, standar ukurnya cenderung memusat dan menyebar. Data statistik deskriptif disajikan dalam tabel distribusi frekuensi selanjutnya dibuat ke dalam sebuah histogram. Ukuran *central* dilaksanakan melalui cara memilih dan memutuskan ukuran *mean*, *median* dan modus dari informasi yang didapat. Lain halnya dengan standar deviasi dan varian ditentukan oleh penghitungan ukuran penyebaran. Hipotesis penelitian diuji dengan menggunakan Statistik inferensial yaitu memakai uji Liliefors, dilanjutkan dengan penggunaan regresi linier sederhana untuk menentukan uji linieritas. Uji normalitas, uji linieritas dan uji signifikansi regresi dilaksanakan sebagai prasyarat pelaksanaan pengujian hipotesis. Untuk Uji hipotesis, digunakan teknik path analisis melalui penghitungan koefisien demi mendapatkan informasi berapa besar pengaruh langsung antara variable yang mempengaruhi (*eksogenous*) terhadap variable yang dipengaruhi (*endogenous*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil data yang didapatkan akan dianalisis sesuai dengan persyaratan pengujian. Pengujian persyaratan normalitas dilakukan menggunakan teknik uji Liliefors. Kriteria pengujian tolak H₀ menyatakan bahwa skor berdistribusi normal adalah jika Lhitung lebih kecil dibandingkan dengan Ltabel, dalam hal lainnya H₀ tidak dapat diterima. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa IF(Z_i)–

$S(Z_i)$ maksimum yang disimpulkan dengan Lhitung untuk ketiga galat taksiran regresi lebih kecil dari nilai Ltabel, batas penolakan H_0 yang tertera pada tabel Liliefors. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

H_0 : Data berdistribusi normal, jika nilai Lhitung \leq nilai Ltabel

H_1 : Data tidak berdistribusi normal, jika nilai Lhitung $>$ nilai Ltabel

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa semua hipotesis nol (H_0) yang berbunyi sampel berasal dari populasi berdistribusi normal tidak dapat ditolak, dengan kata lain bahwa semua sampel yang terpilih berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Hasil perhitungan pengujian normalitas tertera pada tabel berikut:

Kelompok	Lhitung	Ltabel	Kesimpulan
X_3 atas X_1	0,055	0,083	Berdistribusi Normal
X_3 atas X_2	0,073	0,083	Berdistribusi Normal
X_2 atas X_1	0,081	0,083	Berdistribusi Normal

Berdasarkan harga-harga Lhitung dan Ltabel diatas dapat disimpulkan pasangan semua data dari instrumen Kualitas Layanan Guru (X_3) atas Supervisi (X_1), Kualitas Layanan Guru atas Komitmen Organisasi (X_2), dan Komitmen Organisasi (X_2) atas Supervisi (X_1) berasal dari sampel yang berdistribusi normal.

Pengujian hipotesis penelitian dilaksanakan dengan menggunakan teknik analisis regresi dan korelasi. Analisis regresi digunakan untuk memprediksi model hubungan, sedangkan analisis korelasi digunakan untuk mengetahui kadar pengaruh antar variabel penelitian.

Pada tahap permulaan pengujian hipotesis adalah menyatakan pengaruh antara masing-masing variabel bebas (eksogen) dengan variabel terikat (endogen) dalam bentuk persamaan regresi sederhana. Persamaan tersebut ditetapkan

dengan menggunakan data hasil pengukuran yang berupa pasangan variabel eksogen dengan variabel endogen sedemikian rupa sehingga model persamaan regresi merupakan bentuk persamaan yang paling cocok. Sebelum menggunakan persamaan regresi dalam rangka mengambil kesimpulan dalam pengujian hipotesis, model regresi yang diperoleh diuji signifikansi dan kelinierannya dengan menggunakan uji F dalam tabel ANAVA. Kriteria pengujian signifikansi dan linieritas model regresi ditetapkan sebagai berikut :

Regresi signifikan: $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ pada baris regresi

Regresi Linier: $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada baris tuna cocok

Pada tahap selanjutnya adalah melakukan analisis korelasional dengan meninjau kadar dan signifikansi hubungan antara pasangan variabel eksogen dengan variabel endogen. Kadar hubungan diuji dengan menggunakan nilai koefisien korelasi "product Moment Person (r)" dan nilai koefisien determinasi (r^2). Tingginya nilai dari kedua koefisien tersebut menunjukkan tingginya pengaruh atau korelasi variabel yang dianalisis.

TabelRangkuman Hasil Uji Signifikansi dan Uji Linieritas Regresi

no	Variabel yang di uji	Signifikan			Linieritas		
		Fhitung	Ftabel	Kesimpulan Regresi Signifikan	Fhitung	Ftabel	Kesimpulan Regresi Linear Diterima
1	X_1 - X_3	50,13	6,86	Regresi Signifikan	1,232	1,87	Regresi Linear Diterima
2	X_2 - X_3	132,02	6,86	Regresi Signifikan	1,38	1,87	Regresi Linear Diterima
3	X_1 - X_2	22,46	6,86	Regresi Signifikan	1,25	1,87	Regresi Linear Diterima

Hasil yang diperoleh setelah melakukan analisis model digunakan sebagai dasar dalam menjawab hipotesis dan menarik kesimpulan pada penelitian ini. Penjelasan terhadap jawaban hipotesis tersebut dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis yang diajukan

No	Hipotesis	Uji Statistik	Keputusan	Kesimpulan
1.	Supervisi berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan guru	Ho: $P_{31} \leq 0$ Hi: $P_{31} > 0$	Ho ditolak	Berpengaruh langsung
2.	Komitmen Organisasi berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan guru	Ho: $P_{32} \leq 0$ Hi: $P_{32} > 0$	Ho ditolak	Berpengaruh langsung
3.	Supervisi berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasi	Ho: $P_{21} \leq 0$ Hi: $P_{21} > 0$	Ho ditolak	Berpengaruh langsung

Berdasarkan hasil analisis data dan perhitungan statistik pada bagian sebelumnya, temuan hasil penelitian ini bisa dijelaskan sebagai berikut: (1) kualitas layanan yang terbaik akan terwujud jika dibarengi dengan pengawasan yang baik, diantaranya dengan supervisi. Dengan adanya pengawasan, guru merasa terpacu kompetensinya untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan yang diberikannya. Selain itu, dari hasil supervisi bisa di berikan saran, masukan dan kritik kepada guru untuk senantiasa memberikan layanan yang berkualitas. Penelitian tesis ini pun menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan ketika guru diawasi dan disupervisi maka guru akan mempunyai kualitas layanan yang terbaik. (2) Guru seharusnya meningkatkan kepercayaan dan keyakinannya terhadap organisasi dengan berkomitmen melakukan yang terbaik demi terpenuhinya tujuan organisasi. Komitmen organisasi menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan, karena jika tercipta komitmen terhadap organisasi yang baik, maka tujuan organisasi dalam hal ini akan tercapai dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan guru.

Dengan ini terbukti besarnya sumbangan atau kontribusi variabel komitmen organisasi terhadap kualitas layanan guru sekolah dasar negeri di kecamatan Anyer, (3) komitmen organisasi memiliki arti lebih dari sekedar loyalitas yang pasif, tetapi melibatkan hubungan aktif dan keinginan karyawan untuk memberikan kontribusi yang berarti pada organisasinya. Hal ini sejalan dengan konsep supervisi yang ada. komitmen

organisasi yang optimal bisa terwujud dengan adanya dorongan yang masif dari atasan langsung melalui pengawasan supervisi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari analisis data penghitungan diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif antara supervisi dengan kualitas layanan guru yang ditentukan oleh derajat kekuatan pengaruh dalam bentuk koefisien korelasi dan koefisien jalur. Nilai koefisien jalur menentukan seberapa besar varians kualitas layanan guru sekolah dasar ditentukan oleh variabel supervisi. Selanjutnya dapat diketahui signifikansi pengaruh antara supervisi dengan kualitas layanan guru sekolah dasar secara parsial. Hal ini mempunyai makna dan penegasan bahwa supervisi secara empiris bukan satu-satunya variabel prediktor bagi varians skor kualitas layanan guru sekolah dasar.
2. Terdapat pengaruh positif antara Komitmen organisasi dengan kualitas layanan guru sekolah dasar yang ditentukan oleh derajat kekuatan pengaruh dalam bentuk korelasi dan koefisien jalur. Nilai koefisien jalur ini menentukan seberapa besar varians kualitas layanan guru sekolah dasar ditentukan oleh variabel komitmen organisasi. Selanjutnya dapat diketahui signifikansi pengaruh antara komitmen organisasi dengan kualitas layanan guru sekolah dasar secara parsial. Hal ini mempunyai makna dan penegasan bahwa komitmen organisasi secara empiris bukan satu-satunya variabel prediktor bagi varians skor kualitas layanan guru sekolah dasar.
3. Terdapat pengaruh positif antara supervisi dan komitmen organisasi yang ditentukan oleh derajat kekuatan pengaruh dalam bentuk koefisien korelasi dan koefisien jalur. Nilai koefisien jalur ini menentukan

seberapa besar varians komitmen organisasi ditentukan oleh variabel supervisi. Selanjutnya dapat diketahui signifikansi pengaruh antara supervisi dengan komitmen organisasi.

Dari kesimpulan tersebut, disarankan berbagai upaya yang dapat dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan guru sekolah dasar di kecamatan Anyar sebagai berikut:

1. Dinas Pendidikan Kabupaten Serang bidang Pendidikan Sekolah Dasar membuat dan mensosialisasikan program supervisi yang sesuai dengan keadaan lapangan kepada seluruh guru dan kepala sekolah di Kabupaten Serang.
2. Dinas Pendidikan Kabupaten Serang bidang Pendidikan Sekolah Dasar membuat paket kebijakan yang dapat meningkatkan komitmen guru terhadap sekolah dan mensosialisasikannya kepada seluruh guru di Kabupaten Serang.
3. kepada para peneliti yang akan menjadikan penelitian ini sebagai salah satu referensi penelitiannya, agar melibatkan lebih banyak variabel prediktor yang diduga berkorelasi positif terhadap kualitas layanan guru.

DAFTAR PUSTAKA

- Colquitt, Le pine dan Wesson. 2009. *Organizational Behavior : Improving Performance and Commitment in The work Place*, New York: Mc. Graw-Hill International Edition
- Ivancevich, Konopaske, dan Michael T. Matteson. 2008. *Organizational Behavior and Management*, New York : Mc. Graw-Hill
- Purwanto, N. 2012. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rue, Leslie W. Dan Llyod Byars.1996. *Supervision Key link to productivity*, Chicago: Richard D.Irwin Inc.
- Sallis, Edward. 2008. *Total Quality Management in Education*, terjemahan Ahmad Ali Riyadi. Yogyakarta: Ircisod.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian dan Pengembangan Reseach and Development*. Bandung: Alfabeta
- Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dawyne D. Gremler. 2006. *Service marketing integrating cutomer fokus across the firm 4th edition*, New York : McGraw Hill
- Peringkat pendidikan di Indonesia.
<http://edupost.id/internasional/pendidikan-indonesia-berada-di-peringkat-ke-57-dunia-versi-oced/>
- Guru di Serang masih gagap kurikulum 2013
<https://kabarbanten.pikiran-rakyat.com/pendidikan/pr-59614004/10-persen-guru-di-kota-serang-gagap-kurikulum-2013>