

PERAN KEPALA SEKOLAH DALAM SUPERVISI LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING BERBASIS MANAJEMEN MUTU

Salsabila Nurul Muthmainnah¹, Olivia Adiva Syafitri², Gusman Lesmana³
salsabilasikumbang@gmail.com¹, olipiaadipa03@gmail.com²,
gusmanlesmana@umsu.ac.id³

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran kepala sekolah dalam supervisi layanan Bimbingan dan Konseling (BK) berbasis manajemen mutu. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan kepustakaan (library research) melalui analisis berbagai sumber literatur ilmiah yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan teknik analisis isi (content analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa supervisi kepala sekolah yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan, dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip manajemen mutu seperti continuous improvement, fokus pada peserta didik, keterlibatan seluruh komponen sekolah, serta pengambilan keputusan berbasis data, mampu meningkatkan kualitas layanan Bimbingan dan Konseling (BK) secara signifikan. Penerapan siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act) dalam supervisi juga terbukti efektif dalam menciptakan perbaikan layanan yang berkelanjutan. Namun, masih terdapat kendala dalam implementasi supervisi, seperti keterbatasan pemahaman kepala sekolah terhadap layanan Bimbingan dan Konseling (BK) dan belum optimalnya penerapan manajemen mutu. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi kepala sekolah serta penguatan integrasi prinsip manajemen mutu dalam supervisi layanan BK guna meningkatkan mutu pendidikan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Supervisi Kepala Sekolah, Bimbingan Dan Konseling, Manajemen Mutu.

ABSTRACT

This study examines guidance and counseling (GC) services based on quality management. The research employs a qualitative approach using library research by analyzing relevant scientific literature. Data collection was conducted through documentation study, while data analysis used content analysis techniques. The results indicate that systematic and continuous supervision by school principals, integrated with quality management principles such as continuous improvement, student focus, total involvement, and data-driven decision-making, significantly improves the quality of guidance and counseling services. The implementation of the PDCA (Plan-Do-Check-Act) cycle in supervision has also proven effective in fostering continuous service improvement. However, several challenges remain, including the limited understanding of principals regarding guidance and counseling services and the suboptimal implementation of quality management. Therefore, it is necessary to enhance principals' competencies and strengthen the integration of quality management principles in supervising GC services to improve the overall quality of education.

Keywords: Principal Supervision, Guidance And Counseling, Quality Management.

PENDAHULUAN

Pendidikan diartikan sebagai usaha untuk menumbuhkan dan mengembangkan potensi-potensi baik berupa potensi jasmani maupun potensi rohani pada suatu lingkungan masyarakat, sehingga pembangunan suatu bangsa dapat dilihat dari perkembangan pendidikannya. Sebagaimana menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik aktif mengembangkan potensinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara dan peran kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan telah

diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menegaskan bahwa pendidikan bertujuan untuk menjamin pemerataan dan peningkatan mutu pendidikan.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal harus menyelenggarakan pendidikan dengan penuh tanggung jawab dan kedisiplinan untuk Pendidikan yang bermutu. Pendidikan yang bermutu menjadi tuntutan utama dalam menghadapi perkembangan global dan dinamika kebutuhan peserta didik. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal dituntut untuk tidak hanya berfokus pada aspek akademik, tetapi juga pada pengembangan aspek pribadi, sosial, belajar, dan karier peserta didik melalui layanan Bimbingan dan Konseling (BK).

Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui supervise kepala sekolah terhadap layanan Bimbingan dan Konseling (BK) yang terencana dan berkelanjutan berbasis manajemen mutu. Pendekatan manajemen mutu menekankan pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), kepuasan pelanggan, serta keterlibatan seluruh komponen sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan (Wang, 2016) Supervisi kepala sekolah terhadap layanan BK menjadi penting karena dapat meningkatkan profesionalitas guru BK serta efektivitas layanan yang diberikan kepada peserta didik.

Supervisi menurut menurut Sagala, (dalam Tengko, 2021) menyatakan: “Supervisi adalah bantuan dan layanan yang diberikan kepada guru agar ingin terus belajar, meningkatkan kualitas pembelajaran, membina kreativitas guru dan meningkatkan bersama dengan memilih dan merevisi tujuan pendidikan, bahan ajar, model dan metode pengajaran, serta evaluasi pengajaran bagi meningkatkan kualitas

pembelajaran, pendidikan, dan kurikulum dalam pengembangan proses belajar mengajar dengan baik agar diperoleh hasil yang lebih baik”. Kepala sekolah sebagai pimpinan pendidikan disekolah memiliki peran sebagai supervisor yang bertugas membina sekolah agar dapat mencapai tujuan pendidikan. Kepala sekolah dapat melakukan supervisi dengan cara pengawasan dan pengendalian untuk meningkatkan kinerja guru disekolahnya terutama kinerja gurubimbingan dan konseling (Anggraini, S.,2017).

Supervisi diharapkan menjadi motivator bagi guru–guru terutama guru bimbingan dan konseling untuk dapat bekerja dengan baik dan bersemangat untuk mempersiapkansiswa dalam menghadapi kehidupan masa depan. (Jihad, A., & Murniati, A. R., 2019). Guru diharapkan menjadikan kualitas sekolah akan lebih bermutu. Guru-guru pada akhirnya dapat bekerja dengan tenang, lebih tekun, tugas dan tanggung jawabnya dihadapi dengan senang hati.

Menurut Ndruru (2022) Guru Bimbingan dan Konseling berperan mengendalikan dan melaksanakan berbagai layanan Bimbingan dan Konseling yang berfungsi membantu peserta didik dalam mengatasi permasalahan yang dihadapinya, berhubungan dengan Pendidikan dan pengajaran dan membantu individu untuk mencapai kesejahteraan. Supervisi kepala sekolah terhadap layanan BK menjadi penting karena dapat meningkatkan profesionalitas guru Bimbingan dan Konseling (BK) serta efektivitas layanan yang diberikan kepada peserta didik.

Kinerja guru Bimbingan Konseling disekolah sering mengalami tantangan, seperti kurangnya kompetensi profesional, rendahnya motivasi, dan minimnya dukungan yang mampu. Hal ini berdampak negatif pada kualitas layanan bimbingan yang diberikan kepada peserta didik , yang pada akhirnya mempengaruhi hasil belajar dan kesejahteraan mereka secara keseluruhan. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan supervisi akademik yang efektif dari kepala sekolah Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala, seperti kurang optimalnya pelaksanaan supervisi, keterbatasan pemahaman kepala sekolah

terhadap layanan Bimbingan dan Konseling (BK), serta belum terintegrasinya prinsip manajemen mutu dalam pelaksanaan supervisi. Kondisi ini menunjukkan perlunya pendekatan yang sistematis dan berbasis mutu dalam supervisi layanan Bimbingan dan Konseling (BK) agar mampu meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh (Glickman et al., 2001).

Berdasarkan kondisi permasalahan tersebut, diperlukan suatu pendekatan supervisi yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berbasis manajemen mutu yang mampu meningkatkan kualitas layanan BK secara berkelanjutan. Oleh karena itu, peran kepala sekolah dalam supervisi layanan Bimbingan dan Konseling berbasis manajemen mutu menjadi sangat penting untuk dikaji lebih lanjut sebagai upaya meningkatkan mutu pendidikan secara menyeluruh.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan (library research). Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengkaji secara konseptual dan teoritis mengenai peran kepala sekolah dalam supervisi layanan Bimbingan dan Konseling (BK) berbasis manajemen mutu melalui analisis berbagai sumber literatur yang relevan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data sekunder yang diperoleh dari berbagai referensi ilmiah, seperti buku, jurnal nasional dan internasional bereputasi, prosiding, serta dokumen resmi seperti peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Literatur yang digunakan dipilih berdasarkan kriteria relevansi dengan topik penelitian, kemutakhiran serta kredibilitas sumber.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi, yaitu dengan menelusuri, membaca, dan mengkaji berbagai literatur yang berkaitan dengan supervisi pendidikan, peran kepala sekolah, layanan Bimbingan dan Konseling, serta manajemen mutu dalam pendidikan. Proses penelusuran literatur dilakukan melalui database ilmiah seperti Google Scholar, portal jurnal nasional, serta buku referensi yang relevan.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis isi (content analysis), yaitu dengan mengidentifikasi, mengklasifikasi, dan menginterpretasikan informasi yang terkandung dalam berbagai sumber literatur. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data secara sistematis, serta penarikan kesimpulan. Proses analisis ini mengacu pada model analisis kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017).

Untuk menjaga keabsahan data, dilakukan triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan berbagai referensi dari sumber yang berbeda guna memperoleh kesimpulan yang valid dan komprehensif serta dilakukan juga pengecekan konsistensi konsep dan teori yang digunakan dalam berbagai literatur.

Tolak ukur dalam penelitian ini didasarkan pada kesesuaian konsep supervisi kepala sekolah dengan prinsip-prinsip manajemen mutu, seperti perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), keterlibatan seluruh komponen sekolah, serta orientasi pada peningkatan kualitas layanan Bimbingan dan Konseling. Hasil analisis kemudian digunakan untuk merumuskan konsep dan strategi supervisi yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan BK di sekolah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kajian literatur, ditemukan bahwa peran kepala sekolah dalam supervisi layanan Bimbingan dan Konseling (BK) berbasis manajemen mutu memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan BK. Temuan ini menunjukkan bahwa supervisi yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan mampu meningkatkan profesionalitas guru BK serta efektivitas layanan kepada peserta didik.

1. Peran Supervisi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kompetensi Guru BK

Hasil peran supervisi kepala sekolah menunjukkan bahwa kepala sekolah memiliki peran strategis sebagai supervisor dalam meningkatkan kualitas layanan Bimbingan dan Konseling (BK), yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut supervisi. Supervisi yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai pengawasan, tetapi juga sebagai pembinaan profesional yang berkelanjutan karena supervisi menciptakan mekanisme feedback dan refleksi yang mendorong peningkatan kompetensi guru BK. Temuan ini sejalan oleh penelitian Pardosi dan Utari (2022) yang menyatakan bahwa perilaku kepemimpinan kepala sekolah yang efektif seperti pemberian arahan, dukungan profesional, dan evaluasi kinerja memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja guru dan hasil belajar peserta didik.

2. Implementasi Manajemen Mutu dalam Supervisi Layanan BK

Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan prinsip manajemen mutu dalam supervisi layanan Bimbingan dan Konseling (BK) mampu meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan secara menyeluruh. Prinsip-prinsip seperti continuous improvement, fokus pada peserta didik, keterlibatan seluruh komponen sekolah, serta pengambilan keputusan berbasis data menjadi landasan utama dalam pelaksanaan supervisi.

Secara konseptual, pendekatan manajemen mutu menciptakan sistem kerja yang terstruktur dan berorientasi pada hasil (output-oriented system). Hal ini menyebabkan layanan BK tidak hanya berjalan secara rutin, tetapi juga mengalami peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Fenomena ini terjadi karena adanya siklus evaluasi yang terus-menerus sehingga setiap kelemahan dapat segera diperbaiki.

Kondisi ini sejalan dengan temuan Nasim, Sikander, dan Tian (2020) yang dalam kajian sistematisnya selama dua dekade menegaskan bahwa implementasi Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan tinggi mampu meningkatkan efektivitas organisasi melalui pendekatan sistematis, evaluasi berkelanjutan, dan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa prinsip continuous improvement dan pendekatan berbasis proses menjadi faktor utama dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan secara konsisten. Jika dikaitkan dengan supervisi BK, hal ini menjelaskan bahwa keberhasilan supervisi tidak terlepas dari penerapan sistem mutu yang terintegrasi. Kepala sekolah sebagai pemimpin berperan dalam memastikan bahwa setiap proses supervisi berjalan secara terstruktur, terukur, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan.

Penerapan siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act) dalam supervisi memungkinkan proses perbaikan yang sistematis. Pada tahap perencanaan (plan), kepala sekolah menyusun program supervisi berbasis kebutuhan; tahap pelaksanaan (do) dilakukan melalui observasi dan pembinaan; tahap evaluasi (check) dilakukan dengan analisis data hasil supervisi; dan tahap tindak lanjut (act) berupa perbaikan layanan secara berkelanjutan yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi TQM sangat bergantung pada penggunaan siklus evaluatif yang berkelanjutan serta pengambilan keputusan berbasis data. Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian lain yang menyatakan bahwa penerapan TQM dalam pendidikan mampu meningkatkan efektivitas organisasi dan kualitas layanan secara signifikan (Sahney, 2020; Ali et al., 2021). Oleh karena itu, integrasi manajemen mutu dalam supervisi layanan

BK menjadi faktor kunci dalam menciptakan layanan yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik.

3. Hubungan Supervisi Kepala Sekolah dengan Kualitas Layanan BK

Setiap tahapan supervisi memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan Bimbingan dan Konseling (BK). Tahap perencanaan yang terstruktur memungkinkan layanan BK berjalan secara sistematis dan terarah sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Pada tahap pelaksanaan, kegiatan observasi dan pembinaan memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kompetensi profesional guru BK. Tahap evaluasi berfungsi untuk mengidentifikasi kelemahan layanan secara objektif melalui penilaian kinerja. Tahap tindak lanjut menjadi kunci dalam memastikan adanya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) sehingga kualitas layanan terus meningkat dari waktu ke waktu.

Tabel 1. Hubungan Supervisi Kepala Sekolah dengan Kualitas Layanan BK

Aspek Supervisi	Indikator	Dampak terhadap Layanan BK
Perencanaan	Program supervisi terstruktur	Layanan BK lebih terarah
Pelaksanaan	Observasi dan pembinaan	Peningkatan kompetensi guru BK
Evaluasi	Penilaian kinerja	Identifikasi kelemahan layanan
Tindak lanjut	Perbaikan berkelanjutan	Kualitas layanan meningkat

Gambar 1. Model Supervisi Layanan BK Berbasis Manajemen Mutu

Perencanaan → Pelaksanaan → Evaluasi → Tindak Lanjut

Gambar 1 menunjukkan bahwa supervisi layanan BK berbasis manajemen mutu bersifat siklus yang berkelanjutan (continuous improvement). Model ini menegaskan bahwa supervisi bukan merupakan kegiatan yang bersifat satu kali, melainkan proses yang berlangsung secara terus-menerus dan sistematis. Siklus tersebut memungkinkan terjadinya peningkatan kualitas layanan secara bertahap melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut. Dalam perspektif manajemen mutu, siklus ini sejalan dengan konsep Plan-Do-Check-Act (PDCA) yang menekankan pentingnya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam setiap proses organisasi (Nasim et al., 2020).

3. Dampak Supervisi Berbasis Manajemen Mutu terhadap Layanan BK

Hasil penelitian menunjukkan bahwa supervisi berbasis manajemen mutu memberikan dampak positif terhadap:

- peningkatan kompetensi profesional guru BK,
- efektivitas layanan BK,
- kualitas program BK yang lebih terarah,
- peningkatan kepuasan peserta didik.

Peningkatan ini terjadi karena adanya integrasi antara kepemimpinan kepala sekolah dan prinsip manajemen mutu yang menekankan evaluasi berkelanjutan serta pengambilan keputusan berbasis data. Penelitian Pardosi dan Utari (2022) juga menegaskan bahwa kepemimpinan kepala sekolah yang efektif mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, sehingga guru dapat bekerja secara optimal dan berdampak langsung pada peningkatan hasil belajar siswa. Dalam konteks BK, hal ini berarti layanan yang diberikan menjadi lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan peserta didik.

4. Analisis Kendala Implementasi

Meskipun supervisi berbasis manajemen mutu memiliki banyak keunggulan, hasil

kajian juga menunjukkan adanya beberapa kendala dalam implementasinya. Kendala tersebut antara lain:

1. Keterbatasan pemahaman kepala sekolah terhadap layanan BK,
2. Belum optimalnya integrasi prinsip manajemen mutu dalam supervisi,
3. Pelaksanaan supervisi yang masih cenderung bersifat administratif.

Kondisi ini menyebabkan supervisi belum sepenuhnya berfungsi sebagai alat peningkatan mutu, melainkan hanya sebagai kegiatan formalitas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Anggraini (2017) yang menyatakan bahwa pelaksanaan supervisi di sekolah masih menghadapi berbagai hambatan, terutama dalam aspek kompetensi dan implementasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa supervisi kepala sekolah berbasis manajemen mutu memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas layanan Bimbingan dan Konseling (BK). Peran kepala sekolah sebagai supervisor tidak hanya terbatas pada fungsi pengawasan, tetapi juga sebagai pembina profesional yang mampu mendorong peningkatan kompetensi guru BK melalui proses yang sistematis dan berkelanjutan.

Penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu, seperti continuous improvement, fokus pada peserta didik, keterlibatan seluruh komponen sekolah, serta pengambilan keputusan berbasis data, terbukti mampu meningkatkan efektivitas layanan BK. Integrasi prinsip tersebut dalam tahapan supervise meliputi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut mendorong terciptanya layanan yang lebih terarah, adaptif, dan berkualitas.

Model supervisi berbasis siklus berkelanjutan menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan BK terjadi secara bertahap melalui proses evaluasi dan perbaikan yang terus-menerus. Dengan demikian, supervisi kepala sekolah berbasis manajemen mutu dapat dijadikan sebagai strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan BK sekaligus mendukung pencapaian tujuan pendidikan secara menyeluruh dan diperlukan penguatan kompetensi kepala sekolah dalam memahami layanan BK serta implementasi manajemen mutu secara lebih optimal. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji secara empiris melalui pendekatan lapangan untuk menguji efektivitas model supervisi ini dalam berbagai konteks sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Tengko, F., Limbong, M., & Kailola, LG (2021). Pengaruh Supervisi Akademik Pengawas Sekolah Terhadap Kinerja Guru SMP di Kecamatan Tondon Kabupaten Toraja Utara. *Menarik: Jurnal Pendidikan Inovatif*, 3 (1), 13-23. <https://attractivejournal.com/index.php/aj/article/view/203>
- Ndruru, H., Zagoto, S. F. L., & Laia, B. (2022). Peran Guru Bimbingan dan Konseling Terhadap Prokrastinasi Akademik SiSwa Di SMA Negeri 1 Aramo Tahun Pelajaran 2021/2022. *Counseling For All: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 2(1), 31-39. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/Counseling/article/view/3714>
- Jihad, A., & Murniati, A. R. (2019). Hubungan motivasi kerja dan supervisi kepala sekolah dengan kinerja guru SMP Negeri di Kecamatan Babahrot Aceh Barat Daya. *Jurnal Administrasi Pendidikan: Program Pascasarjana Unsyiah*, 7(1).
- Pardosi, J., & Utari, T. I. (2022). Effective principal leadership behaviors to improve the teacher performance and the student achievement. *F1000Research*, 10, 465.
- Ariesta, E., & Hananuraga, R. (2024). Analisis peran kepala sekolah dalam meningkatkan manajemen mutu sekolah di MI Darul Hikam Kota Batu. *ALACRITY: Journal of Education*, 119-127.
- Anggraini, S. (2017). Peran supervisi bk untuk meningkatkan profesionalisme guru Bk. In *Prosiding*

- Seminar Bimbingan dan Konseling (Vol. 1, No. 1, pp. 332-341).
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Nasim, K., Sikander, A., & Tian, X. (2020). Twenty years of research on total quality management in Higher Education: A systematic literature review. *Higher education quarterly*, 74(1), 75-97.