

## **DIALOG PROFESIONAL PENJAMINAN MUTU**

**oleh**

**NURDIN**

**Abstrak**

Dialog profesional merupakan salah satu teknik utama dalam penyelenggaraan supervisi pendidikan. Pengawas sekolah perlu mengembangkan dialog profesional sebagai upaya perbaikan dan peningkatan profesionalisme guru. Dialog hendaknya dilakukan secara persuasif dan ditunjukkan bagi usaha membangun motivasi guru dalam melaksanakan tugasnya dan sebagai wahana menumbuhkan komitmen guru untuk memberikan pelayanan pendidikan secara berkualitas. Dialog profesional yang intensif dan dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip komunikasi interpersonal yang efektif merepresentasikan peran pengawas sebagai seorang yang bertanggung jawab terhadap penjaminan mutu pendidikan. Untuk menjamin terjalannya komunikasi interpersonal yang efektif dalam dialog profesional, pengawas perlu memiliki keterampilan dalam mengembangkan dialog profesional terutama melalui pengembangan pola-pola pembicaraan individual.

Kata Kunci: dialog profesional, pembicaraan individual (*individual conference*) dan penjaminan mutu

### **A. PENDAHULUAN**

Rendahnya kualitas pendidikan dipercaya sebagai penyebab rendahnya kualitas sumber daya manusia. Tuntutan peningkatan kualitas pendidikan tidak saja terletak pada perbaikan dan peningkatan mutu input dan output, tetapi juga mutu proses yang digerakan oleh kekuatan manajerial dan kepemimpinan.

Supervisor sebagai kekuatan kepemimpinan bertanggung jawab dalam perbaikan dan peningkatan mutu pendidikan melalui peningkatan mutu supervisee (guru), dan bahkan sesungguhnya supervisor menjadi penjamin mutu pendidikan.

Istilah supervisi telah cukup lama dikenal dan tidak asing ditelinga dunia pendidikan. Dalam dunia pendidikan supervisi sering diidentikan dengan pengawasan, memang hal ini dapat dimaklumi bila dikaji dari sisi etimologis. Secara arti etimologis istilah “supervisi” atau dalam bahasa Inggris disebut dengan “*supervision*” sering didefinisikan sebagai pengawasan.

Secara morfologis, “supervisi” terdiri dari dua kata yaitu “super” yang berarti atas atau lebih dan “visi” mempunyai arti lihat, pandang, tilik, atau awasi. Dari dua kata tersebut (super dan visi), dapat dimaknai beberapa substansi supervisi sebagai berikut:

- 1) kegiatan dari pihak atasan yang berupa melihat, menilik dan menilai serta mengawasi dari atas terhadap perwujudan kegiatan atau hasil kerja bawahan
- 2) suatu upaya yang dilakukan oleh orang dewasa yang memiliki pandangan yang lebih tinggi berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap-sikap untuk membantu mereka yang membutuhkan pembinaan.
- 3) suatu kegiatan untuk mentransformasikan berbagai pandangan inovatif agar dapat diterjemahkan dalam bentuk kegiatan yang terukur.
- 4) Suatu bimbingan profesional yang dilakukan oleh pengawas agar guru-guru dapat menunjukkan kinerja profesional.

Berdasarkan hal tersebut, maka supervisi dapat berarti pengawasan yang dilakukan oleh orang yang ahli/profesional dalam bidangnya sehingga dapat memberikan perbaikan dan peningkatan/pembinaan agar pembelajaran dapat dilakukan dengan baik dan berkualitas. Mengacu pada pernyataan tersebut, maka supervisor pendidikan harus seorang profesional yang kinerjanya dipandu oleh pengalaman, kualifikasi dan kompetensi yang dibuktikan dengan sertifikat profesional.

Sambel (Mobley: 2005) mengungkapkan bahwa para supervisor perlu mengembangkan supervisi efektif yang ciri-cirinya adalah adanya Delegasi, Keseimbangan dan Komunikasi, serta mengembangkan keterampilan-keterampilan teknis yang berhubungan dengan peranan supervisor sebagai penjamin mutu yaitu peran research, evaluation, improvement, dan depelopment.

Implementasi kerja supervisor sebagai penjamin mutu tidak terlepas dari **komunikasi** bahkan tidak ada pembinaan yang efektif tanpa komunikasi. Komunikasi dapat memperkuat ataupun memperlemah bahkan menghancurkan sebuah tatanan, “Good communication can build up a system, bad one can break it”. (Prijosaksono, 2005).

## **B. DIALOG PROFESIONAL PENJAMINAN MUTU**

### **1. Pentingnya Dialog**

Dialog supervisi adalah suatu metode utama untuk menggugah dan meningkatkan profesionalisme guru. Esensinya adalah komunikasi yang efektif antara supervisor dengan supervisee. Menemukan aspek pekerjaan seorang pengawas tidak melibatkan komunikasi akan menjadi kesulitan yang tinggi. Bagaimana mungkin seorang pengawas dapat menyampaikan pesan-pesan inovasinya tanpa ada dialog-dialog yang efektif. Bagaimana mungkin supervisee dapat mengungkapkan isi hati, harapan, problema dan ide-idenya tentang perbaikan dan peningkatan kualitas tanpa komunikasi.

Komunikasi dalam tatanan kerja pembinaan profesional guru adalah Dialog adalah percakapan antara supervisor dengan supervisee. Dalam prakteknya mereka adalah kekuatan tim untuk meningkatkan mutu pendidikan melalui peran yang berbeda dengan kata lain terjadi sinergi pada mereka. Kata sinergi ini berasal dari bahasa Yunani Sunergos, “sun” berarti bersama dan “ergon” berarti “bekerja”. Sinergi berarti interaksi dari dua individu atau lebih atau kekuatan yang memungkinkan kombinasi tenaga mereka melebihi jumlah tenaga individu mereka.

Dengan dialog terjadi interaksi antar supervisor dan supervisee dan interaksi ini menimbulkan kesan pada kedua belah pihak. Pihak supervisor dapat mengetahui pola pikir dan gambaran cara kerja supervisee yang dapat dijadikan bahan bagi usaha pembinaan. Di sini diharapkan tumbuh kepercayaan supervisor kepada supervisee bahwa mereka dapat melaksanakan komitmennya sebaikmungkin. Dengan berjalannya dialog yang menimbulkan delegasi profesional melalui komitmen yang dibangun guru dan pengawas, secara strategik terjadi suatu proses penyelidikan/pengawasan yang membangun suatu keseimbangan. Secara teknis menimbulkan keseimbangan antara kerja administratif dengan edukatif, secara startegik dapat memahami secara realistik keberadaan supervisee dalam kiprahnya sebagai profesional. Di samping itu, bagi supervisee, dialog profesional merupakan peringatan bahwa ada sosok yang

disebut supervisor yang memperhatikan pekerjaan mereka agar berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Sehingga mereka tidak bisa ‘main-main‘ dengan tugas profesionalnya. Lebih penting dari itu adalah bagi supervisee yang matang dan bertanggungjawab, keberadaan dialog ini menjadi arena aktualisasi diri dan usaha membuat ‘kontrak profesional’ yang menyepakati poin-poin penting pembelajaran yang akan disampaikan secara bertanggungjawab kepada anak, baik itu metode baru, media, penilaian, atau bentuk-bentuk interaksi pedagogik dengan peserta didik.

## **2. Mengapa harus Dialog?.**

Supervisor menghadapi berbagai persoalan yang kompleks yang berhubungan dengan perbaikan dan peningkatan mutu pendidikan. Problema yang dihadapi guru yang menjadi perhatian supervisor sangat beragam dan tidak dapat dipecahkan dalam satu kebijakan yang seragam. Perlu ada dialog diantara keduanya.

Beragam gaya mengajar, gaya berinteraksi, tingkat motivasi dan komitmen serta tingkat pemahaman guru tentang pembelajaran dan kebijakan-kebijakan baru implementasi pembelajaran menjadi pertimbangan tersendiri perlunya dialog profesional. Dalam tataran persepsi guru memiliki interpretasi yang beragam tentang inovasi baru misalnya CTL tentunya akan berbeda pula dalam mengimplementasikannya dan juga berbeda dalam permasalahannya. Disinilah perlunya mengapa dialog profesional perlu dilaksanakan.

Dialog yang dikembangkan merujuk pada pemecahan masalah yang dihadapi yang sifatnya interaksi multiarah dan terjadi melalui tatapmuka. Dialog memungkinkan supervisor dan supervisee menemukan cara-cara yang sesuai dengan karakteristik problema maupun kesanggupan pemecahannya.

Tujuan terpenting dari dialog supervisi adalah menjamin mutu pendidikan dapat berkembang melalui komitmen supervisi untuk pemecahan problema implementasi profesional guru.

## **3. Apa Isi Dialog?**

Dialog supervisi pendidikan untuk penjaminan mutu diarahkan pada upaya perbaikan dan peningkatan mutu pendidikan yang dimulai dari observasi kelas yang dilakukan pengawas.

Pengawas melakukan observasi kelas, dan ditemukan berbagai fakta yang berhubungan dengan kinerja mengajar guru. Oleh karena itu, isi dialog sangat beragam sesuai dengan temuan di kelas. Namun demikian isi dialog secara umum meliputi kinerja mengajar guru dalam proses kognitif, interaksi pedagogis dan iklim kelas.

#### **4. Bagaimana Melakukan Dialog yang Efektif?**

Dialog supervisi untuk penjaminan mutu pendidikan diarahkan pada teori *individual conference* sebagai tindak lanjut dari observasi kelas (Class Visit). Walaupun tidak menutup kemungkinan, pengawas menemukan problema guru dari situasi di luar kelas.

Dialog supervisi pada dasarnya mengembangkan teori komunikasi antarpribadi yang efektif yang tentu saja melibatkan banyak unsur akan tetapi hubungan antarpribadilah yang paling penting. Hubungan antarpribadi terdiri atas tiga faktor yaitu saling percaya, sikap suportif, dan sikap terbuka. Selain itu, konsep diri yang meliputi persepsi pribadi, *self image*, dan *self esteem*, menyusul rasa empati, dan simpati merupakan pula faktor yang cukup menonjol dalam komunikasi antarpribadi (Rahmat, 1998: 80 -135).

*Individual conference* merupakan dialog antara supervisor dengan supervisee tentang temuan-temuan kinerja mengajar guru hasil observasi kelas. Pelaksanaan dialog menganut prinsip dasar REACH (Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble) yang berarti merengkuh atau meraih (Prijosaksono, 2005:2).

Hukum pertama dalam berdialog adalah *Respect* yaitu sikap hormat dan sikap menghargai terhadap lawan bicara kita. Baik supervisor maupun supervisee perlu mengembangkan sikap ini, sehingga terjadi saling respect diantara mereka dan artinya satu sama lain merasa dihargai dan dianggap penting. Bahkan untuk bahasa kritis sekalipun. Johnson mengatakan bahwa “there will be no RESPECT without TRUST, and there is no trust without INTEGRITY”.

Hukum kedua adalah Empathy yaitu kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Rasa empati akan memudahkan penerima pesan mudah menangkap dan menginterpretasikan pesan. Rasa empathy merupakan sipat penuh perhatian. Kepemerhatian terhadap supervisee, cepat memberikan respons terhadap kebutuhan supervisee (aspirasi), berkomunikasi dengan baik dan benar, melayani dengan ramah dan menarik, memahami aspirasi supervisee, bersikap penuh simpatik, cepat mempehatikan keluhan supervisee dan mengatasinya. Bila hal ini dilakukan, supervisee tidak akan menghadapi kendala psikologis dalam dialog professional. Covey (1997) mengungkapkan “seek first to understand then be understood to build the skills of emphatic listening that inspires openness and trust. Perlakukan guru seperti anda ingin diperlakukan.

Dialog empatik, memungkinkan supervisor dapat menyampaikan pesan dengan sikap positif dan siap menerima masukan secara terbuka di samping komunikasinya juga terasa ‘nyaman’. Kenyamanan ini harus direguk bersama, andai supervisor tidak merasa nyaman sehingga langsung marah-marah atau menunjukkan muka ‘ditekuk’, maka ia tidak akan dapat menumbuhkan rasa nyaman pada supervisee. Akibatnya komunikasi tidak akan berjalan dengan baik dan professional karena supervisee akan tertutup dan komunikasi pun akan berhenti sampai di situ. Oleh karena itu, suatu kesadaran penuh penting dimiliki supervisor untuk memperlakukan secara egaliter dan kesejawatan yang hangat dengan supervisee. Keterbukaan dan kesejajaran dalam berdiskusi sangat penting karena itu berarti supervisor dan supervisee berada pada posisi yang sama. Tidak ada yang lebih tinggi atau lebih rendah. supervisor harus bisa menahan kebiasaannya berbicara lebih banyak daripada supervisee. Dengan kata lain “jadilah pendengar yang baik”. Jika komunikasi sudah berjalan terbuka dan sejajar, galilah terus semua yang diketahui supervisee. Di samping supervisor dapat mengetahui tingkat pengetahuan supervisee, juga sebagai usaha menemukan upaya baru menangani masalah yang solusinya lahir dari mereka dan menjadi komitmen mereka, supervisor hanyalah sebagai saksi janji mereka.

Hukum ketiga adalah Audible. Makna dari audible antara lain dapat didengarkan dan dimengerti dengan baik. Untuk dapat didengarkan dan dimengerti maka sebelumnya perlu menjadi pendengar yang baik. Supervisor hendaknya tidak bertele-tele dalam berbicara tetapi fokus pada informasi yang penting. (Prijosaksono, 2005:2) mengungkapkan Cara komunikasi yang audible yaitu :

- ◆ Buat pesan anda mudah dimengerti
- ◆ Fokus pada informasi yang penting
- ◆ Gunakan ilustrasi untuk membantu memperjelas isi dan pesan tersebut
- ◆ Taruhlah perhatian pada fasilitas yang ada dan lingkungan di sekitar anda
- ◆ Antisipasi kemungkinan masalah yang akan muncul
- ◆ Selalu menyiapkan rencana atau pesan cadangan (backup)

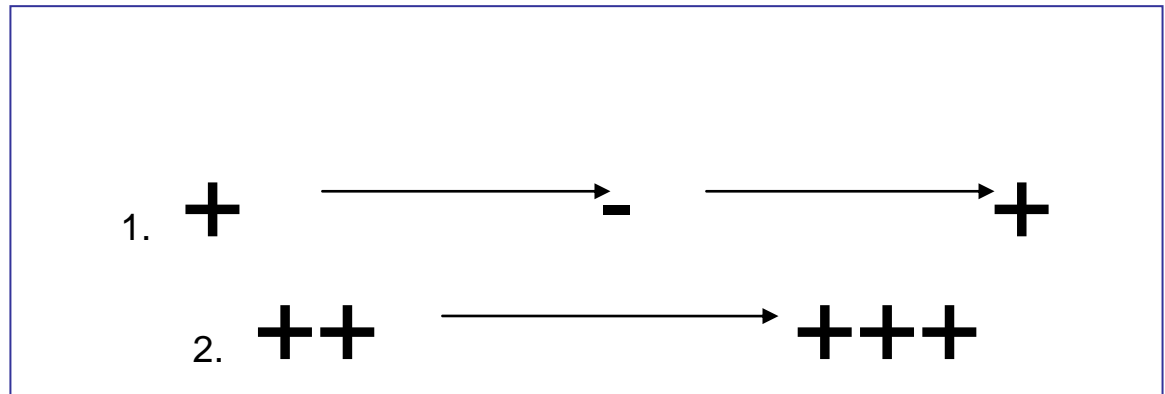
Hukum keempat adalah kejelasan (clarity) dari pesan yang kita sampaikan. Kejelasan yang dimaksud adalah kejelasan suara (volume dan fluensinya) dan penggunaan istilah yang tidak familiar. (Prijosaksono, 2005:2) memberikan tip menyiapkan pesan agar jelas, yaitu:

- ◆ Tentukan goal yang jelas
- ◆ Luangkan waktu untuk mengorganisasikan ide
- ◆ Penuhi tuntutan kebutuhan format bahasa yang kita pakai
- ◆ Buat pesan anda jelas, tepat dan menyakinkan
- ◆ Pesan yang disampaikan harus fleksibel.

Hukum kelima dalam mengembangkan dialog dengan guru adalah sikap rendah hati (humble). Dalam berdialog hindari hal-hal yang melambungkan diri dengan mengecilkan orang lain. Sikap ini memungkinkan supervisor tidak akan dihargai dan sulit menangkap perhatian dan respons yang positif dari guru. Sikap rendah hati yang dikembangkan supervisor tidak akan menurunkan kewibawaan dan kepercayaan guru, justru sebaliknya guru akan semakin respect dan percaya.

## **5. Adakah Mekanisme Yang Bisa Dikembangkan?**

Mekanisme yang dapat dikembangkan dalam dialog supervisi merujuk pada tiga pola dialog supervisi seperti pada gambar berikut:



(1) Mulailah dari hal yang positif dari diri guru (tidak memulai dialog dari hal negative), mungkin penampilan fisiknya, volume suaranya atau apapun yang menjadi kelebihan guru dari kelemahan yang ditemukan. Giring pembicaraan ke arah kesadaran guru akan kelemahan yang dirasakan (Upayakan supervisor tidak memberitahunya, tetapi guru yang menemukan dari apa yang dirasakan sendiri. Diskusikan apa yang dilontarkan guru sebagai kelemahan sehingga jelas problema yang dihadapi. Arahkan agar supervisee menemukan cara-cara yang dapat dilakukannya sendiri dengan cara dan persepsi guru sendiri sehingga menjadi komitmen.

(2) Dalam hal tidak menemukan kelemahan, jangan segan-segan katakan akan kelebihan guru, dan dialogkan upaya-upayakan pengembangan lebih lanjut.

### C. PENUTUP

Melakukan dialog berarti melakukan komunikasi interpersonal yang intensif dan efektif berisi siapa...mengatakan apa....dengan cara apa.... .kepada siapa....dengan akibat apa.



Dialog supervisi pendidikan merupakan pengendalian yang dilakukan sebagai upaya penjaminan mutu pendidikan melalui pembicaraan individual tentang problema dan pemecahannya .

Pustaka:

Covey, R Stephen. 1997. *Principle Centered Leadership*. Jakarta: Binarupa Aksara

Prijosaksono, Ariwibowo. 2005. Komunikasi Efektif. (*on line*) tersedia: [Http://www.roy-sembel.com](http://www.roy-sembel.com). 23 April 2005

Rakhmat, Jalaluddin. 1998. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.

Sembel, Roy, supervisi Efektif. (*online*), Tersedia: [www.roy-sembel.com](http://www.roy-sembel.com), 25 April 2005