

KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN KONSELING INDIVIDUAL YANG DILAKUKAN GURU BK DI SMA N 6 TAKENGON

Desy Murni Lasari¹

Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Lhokseumawe,
desimurnilasari@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual yang diberikan oleh guru BK di SMAN 6 Takengon, baik yang berkaitan dengan kepribadian Guru BK dan keterampilan profesional, sarana dan prasarana pendukung, layanan konseling. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey analitik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMA Negeri 6 Takengon kabupaten Aceh Tengah yang berjumlah 400 siswa. Sampel diambil sebanyak 40 siswa melalui tehnik *stratified random sampling*. Instrumen yang digunakan adalah skala model *Likert*. Kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian terhadap faktor layanan individual diperoleh nilai rata-rata sebesar (3.37) yang bermakna mayoritas siswa menyatakan puas terhadap layanan konseling individual yang diberikan oleh Guru BK di SMAN 6 Takengon. Secara mayoritas responden menjawab puas dengan skor total sebesar 304. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan baik siswa maupun siswi menyatakan kepuasannya terhadap layanan konseling individual yang diberikan oleh Guru BK Di SMAN 6 Takengon. Baik dari segi pelaksana (Guru BK), fasilitas yang disediakan, maupun waktu dan kesempatan layanan konseling individual. Aspek pelaksana (Guru BK) perolehan jawaban “Cukup Puas” sebesar 71 dengan persentase 8,88%. Aspek Fasilitas perolehan jawaban “Cukup Puas” sebesar 50 dengan persentase 6,25%. Aspek waktu dan kesempatan layanan perolehan jawaban “Puas” sebesar 158 dengan persentase 19,75%. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek pelaksana (Guru BK), Fasilitas serta waktu dan kesempatan layanan keberadaannya memuaskan para siswa.

Kata Kunci: Kepuasan Siswa, Konseling Individual, Guru BK

Abstract: This research aims to determine the level of student satisfaction with individual counseling services provided by guidance and counseling teachers at SMAN 6 Takengon, both related to the personality of the guidance and counseling teachers and professional skills, supporting facilities and infrastructure, counseling services. This research includes quantitative research with an analytical survey approach. The population in this study were all students of SMA Negeri 6 Takengon, Central Aceh district, totaling 400 students. The sample was taken as many as 40 students using stratified random sampling technique. The instrument used is a Likert model scale. Then the data obtained was analyzed using descriptive analysis. The results of research on individual service factors obtained an average value of (3.37), which means that the majority of students expressed satisfaction with the individual counseling services

provided by the guidance and counseling teachers at SMAN 6 Takengon. The majority of respondents answered that they were satisfied with a total score of 304. This indicates that overall both students and female students expressed their satisfaction with the individual counseling services provided by the guidance and counseling teachers at SMAN 6 Takengon. Both in terms of the implementer (Guidance and Counseling teacher), the facilities provided, as well as the time and opportunities for individual counseling services. The implementing aspect (Guidance and Counseling teacher) obtained the answer "Quite Satisfied" of 71 with a percentage of 8.88%. The Facilities Aspect obtained an answer of "Quite Satisfied" of 50 with a percentage of 6.25%. The time and opportunity aspects of the service obtained a "Satisfied" answer of 158 with a percentage of 19.75%. This indicates that the implementation aspect (Guidance and Counseling teacher), facilities and service times and opportunities satisfy the students.

Keywords: Student Satisfaction, Individual Counseling, Guidance and Counseling Teachers

Pendahuluan

Latar Belakang

Sekolah sebagai pendukung utama tercapainya sasaran pembangunan manusia Indonesia yang bermutu. Pendidikan yang bermutu tidak hanya melihat pencapaian secara akademis saja, akan tetapi juga minat bakatnya. Oleh karena itu, penyelenggara pendidikan bukan hanya bertugas melaksanakan kegiatan belajar mengajar saja, akan tetapi lebih dari itu pendidikan harus mampu menggali bakat dan minat siswa. Bimbingan dan Konseling merupakan bantuan psikologis dan kemanusiaan secara ilmiah dan profesional dari seorang konselor kepada klien untuk membantu permasalahan yang dihadapi klien agar dapat memahami potensi diri, mengarahkan dan mengaktualisasikan diri sesuai tahap perkembangan dan potensi yang dimiliki serta latar belakang kehidupannya guna mencapai perkembangan yang optimal serta kebahagiaan dalam hidup. ¹Bimbingan konseling juga mampu memberikan preventif atau pencegahan sebelum terjadinya suatu permasalahan siswa. Layanan bimbingan konseling juga sering diartikan sebagai layanan yang hanya menangani anak bermasalah saja, lebih dari itu bimbingan konseling berfungsi untuk membantu siswa yang kesulitan

¹ Atik Siti Maryam, "Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan Konseling (Penelitian di SMP Negeri 1 Brebes)", Tesis Program Pasca sarjana Universitas Negeri Semarang, 2007, hlm. 18-19

baik dalam belajar, maupun masalah kepribadiannya guna memelihara hal yang positif dan mencegah hal yang negatif. Kemudian dalam realitanya banyak kasus anak yang melakukan perilaku penyimpangan seperti sering terjadinya tawuran antar pelajar, banyak pelajar yang tersangkut kasus NARKOBA, kasus kekerasan seksual dan lain-lain. Itu juga disebabkan karena kurangnya perhatian dari orang tua dan lingkungan sosial yang mempengaruhi perkembangan pola pikir seorang anak. Oleh karena itu, layanan bimbingan dan konseling dianggap perlu dalam dunia pendidikan untuk mencegah dan mengatasi permasalahan-permasalahan siswa, dalam bimbingan dan konseling juga terdapat beberapa layanan yang dapat membantu perkembangan peserta didik.

Layanan konseling individual menjadi layanan yang dikhususkan membantu penyelesaian masalah siswa. Selain itu, layanan ini juga dipandang sebagai “jantung hatinya” program BK. Menurut Prayitno maksud dari jantung hati yaitu layanan konseling memiliki dampak terhadap layanan yang lainnya.² Selanjutnya, Holipah konseling individual adalah kunci semua kegiatan bimbingan dan konseling. Karena jika menguasai teknik konseling individual berarti akan mudah menjalankan proses konseling yang lain. Berdasarkan hal ini dapat terlihat bahwa layanan konseling individual termasuk layanan yang penting.³

Pentingnya peran layanan konseling individual bagi perkembangan siswa menjadi hal yang mengharuskan guru BK memperhatikan layanan yang telah diberikan. Adanya proses evaluasi terhadap layanan konseling individual menjadi bahan kajian dalam perbaikan program bimbingan dan konseling.

Salah satu cara dalam mengevaluasi layanan konseling individual yaitu dengan mengukur kepuasan siswa sebagai pengguna layanan ini. Adanya perubahan ke arah yang lebih baik menjadi harapan umum siswa yang mengikuti layanan konseling individual.

² Prayitno. 2009. *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta.

³ Holipah. 2011. “The Using Of Individual Counseling Service to Improve Student’s Learning Attitude And Habit At The Second Grade Student of SMP PGRI 6 Bandar Lampung”. *Journal Counseling*.

Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual yang diberikan oleh guru BK dapat diketahui dengan membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan atau diterima. Secara umum, Kepuasan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara realitas dan harapan terhadap kinerja atau hasil kerja yang ia rasakan.⁴ Selanjutnya menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan dapat dirasakan ketika seseorang menggunakan jasa itu sendiri, kemudian baru dapat mengemukakan pendapat mereka setelah mendapatkan layanan dari jasa tersebut.⁵

Apabila hasil layanan sesuai dengan harapan siswa, maka siswa puas, begitupun sebaliknya. Secara umum, harapan siswa menguti layanan konseling untuk dapat menghasilkan solusi pribadi dan adanya perubahan kearah yang lebih baik dalam diri siswa. Namun dalam pelaksanaannya layanan bimbingan konseling individual yang diberikan oleh guru BK masih terdapat beberapa kendala termasuk di SMAN 6 Takengon, diantaranya yang pertama adalah masalah dalam bidang bimbingan akademik, latar belakang pendidikan dari guru BK yang tidak sesuai menjadikan peran guru BK tidak maksimal. Dalam memberikan kepuasan layanan BK terhadap siswa, seorang guru harus memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu secara konsisten dan mampu mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan harapan siswa. Pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu dapat terwujud apabila dilakukan oleh guru yang profesional.

Kemudian profesionalisme seorang guru BK juga akan berdampak pada kurangnya perencanaan program layanan BK, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam menyusun perencanaan program layanan bimbingan harus

⁴Frisca Windriati, "Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTS N 2 Semarang", hlm. 19, lihat juga Rosita Endang Kusmaryani, "Paradigma Layanan Kepuasan Pelanggan dalam Profesionalitas Bimbingan dan Konseling", Jurnal Paradigma, No. 09, Th. V, Januari 2010, ISSN. 1907-297X, hlm.

⁵Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Marketing management (13th ed.). In Prentice Hall.

memperhatikan kebutuhan aspek-aspek pribadi, sosial, belajar dan karir. Dimulai dengan menganalisis kekuatan dan kelemahan setiap siswa sehingga konselor tahu apa yang dibutuhkan untuk mencegah dan mengatasi masalahnya dan dapat menentukan apa bentuk kegiatan yang harus diberikan serta fasilitas atau sarana dan prasarana yang harus disediakan untuk menunjang perencanaan tersebut. Perencanaan itu meliputi perencanaan kegiatan pembelajaran, perencanaan program, perencanaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, dan perencanaan anggaran.

Kedua, masalah dalam bidang bimbingan pribadi-sosial yang terjadi adalah rasio jumlah guru BK tidak sebanding dengan jumlah siswa yang dilayani. Dari sekian banyak jumlah siswa hanya ditangani oleh satu orang guru BK, sehingga membuat pelayanan menjadi lambat karena beban yang ditanggung guru BK sangat banyak. Dalam lembaga pendidikan yang cukup besar dengan jumlah siswa yang cukup banyak, paling tidak diperlukan 2 sampai 3 orang konselor, sehingga siswa bisa mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Ketiga, masalah dalam bidang bimbingan karir masih terdapat masalah kurangnya sarana dan prasarana layanan BK. Dalam dunia pendidikan aspek fisik sekolah diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi: bangunan, kebersihan sekolah, taman, perpustakaan, dan fasilitas lainnya. Begitu juga dalam pemberian layanan BK diperlukan ruangan khusus BK yang nyaman, serta fasilitas pendukung seperti buku konsultasi, buku pedoman BK, adanya papan informasi, dan ketersediaan kotak masalah. Semua fasilitas tersebut bertujuan untuk menunjang proses bimbingan karir siswa dengan berbagai ruang atau wadah yang tersedia, sehingga apa yang menjadi minat dan bakatnya mampu disalurkan secara positif.

Dari beberapa permasalahan di atas, akan berdampak pada kurang maksimalnya pemberian layanan BK baik dalam bidang akademik, pribadi-sosial, maupun bidang karir di SMA Negeri 6 Takengon. Apabila permasalahan ini tidak segera diatasi maka perkembangan siswa baik secara akademik, pribadi-sosial, maupun secara karir akan terhambat. Sehingga layanan BK harus dioptimalkan sesuai dengan kebutuhan supaya klien merasa senang dan puas atas layanan tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini yaitu: “Seberapa besar tingkat kepuasan siswa terhadap layanan Konseling Individual yang diberikan oleh guru BK di SMAN 6 Takengon?”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan Konseling Individual yang diberikan oleh guru BK di SMAN 6 Takengon, baik yang berkaitan dengan kepribadian Guru Bk dan keterampilan profesional, sarana dan prasarana pendukung, layanan konseling. Maupun kesediaan waktu dan kesempatan layanan konseling.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang pengolahan datanya dilakukan dengan metode statistik. populasi penelitian berjumlah 400 penelitian berjumlah 40 siswa dengan menggunakan tehnik *stratified random sampling*. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di SMAN 6 Takengon yang terletak di kecamatan Silih Nara, Kabupaten Aceh Tengah. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara observasi dan Instrument menggunakan skala *Likert*.

Uji Coba Instrumen Penelitian

Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum dilakukan penelitian, maka instrumen perlu diujicobakan, dengan memvalidasi setiap butir pernyataan yang telah disusun peneliti dengan menggunakan teknik *Product Moment Correlation*, dengan menggunakan spss versi 20.0, pengambilan keputusan untuk menentukan valid atau tidak validnya item pernyataan dilakukan dengan membandingkan signifikansi r_{hitung} dengan 0,05 dan bernilai positif. Bila $r_{hitung} < 0,05$ dan juga bernilai positif maka item pernyataan dinyatakan valid, dan sebaliknya bila $r_{hitung} > 0,05$ dan bernilai negatif maka item pernyataan dinyatakan tidak valid. Keseluruhan jumlah item/butir pernyataan yang gugur atau tidak valid adalah sebanyak 7 item, sehingga jumlah item berkurang menjadi 20 item.

Selanjutnya, untuk menentukan tingkat reliabilitas dari seluruh alat ukur (instrumen penelitian) dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, dengan menggunakan spss versi 20.0. Nilai *Alpha Cronbach* instrumen kepuasan siswa ini adalah sebesar 0,794 yang artinya instrumen penelitian bersifat reliabel.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan survey analitik, yang menggambarkan keadaan melalui analisa data primer dan data sekunder, dan data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung menggunakan aplikasi Statistical Product and Service Solution SPSS), dan hasil dari analisa data, kemudian diuraikan secara diskripsi untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual yang dilakukan oleh guru BK.

Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Analisis Deskriptif

4.2.1 Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling Individual Yang Diberikan Oleh Guru BK DI SMAN 6 Takengon

Konseling individual merupakan layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan peserta didik atau konseli mendapatkan layanan langsung tatap muka (secara perorangan) dengan guru pembimbing dalam rangka pembahasan pengentasan masalah pribadi yang di derita konseli. Angket kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual yang diberikan oleh guru BK di SMAN 6 Takengon terdiri dari 20 item pernyataan. Hasil analisis deskriptif dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1
Jawaban Angket Kepuasan Siswa

No	Pernyataan	Skala					Rata-Rata
		SP	P	CP	TP	STP	
1	Guru BK bersikap ramah saat melakukan konseling	3	14	18	2	3	3.30

No	Pernyataan	Skala					Rata-Rata
		SP	P	CP	TP	STP	
2	Guru BK berbahasa yang mudah saya pahami saat melakukan konseling	2	14	18	4	2	3.25
3	Guru BK memahami setiap permasalahan siswa	3	17	13	4	3	3.33
4	Guru BK memberikan pemahaman yang mudah saya pahami	5	13	14	4	4	3.28
5	Guru BK menuntun siswa dalam mengelola emosi	6	15	14	3	2	3.50
6	Guru BK bersikap baik kepada siswa saat melakukan konseling	4	10	11	7	8	2.88
7	Guru BK membantu siswa dalam mengentaskan setiap permasalahan siswa	5	13	15	4	3	3.33
8	Guru BK memilih siswa yang akan dikonselingkan	4	16	13	5	2	3.38
9	Ruangan tempat saya konseling sangat nyaman	5	16	9	7	3	3.33
10	Ruangan konseling saya sangat bersifat rahasia karena tertutup	8	18	8	3	3	3.63
11	Ruangan konseling saya sangat bersih dan rapi	5	12	18	3	2	3.38
12	Kesediaan ruangan bagi Guru BK dalam memberikan layanan bimbingan individual	7	11	15	4	3	3.38
13	Ketersediaan fasilitas yang memadai bagi Guru BK dalam melatih siswa untuk menanamkan disiplin diri	3	21	9	4	3	3.43
14	Fasilitas yang memadai bagi Guru BK dalam memberikan informasi kepada siswa tentang perguruan tinggi	7	15	11	4	3	3.48
15	Kurang lengkapnya peralatan untuk melaksanakan konseling di sekolah	2	18	9	5	6	3.13
16	Ketika saya melakukan konseling ruangnya sempit	6	11	10	11	2	3.20
17	Guru BK bersedia mendengar permasalahan siswa kapan saja	8	19	8	3	2	3.70
18	Guru BK memberikan keleluasaan kepada siswa dalam menentukan waktu pelaksanaan konseling	8	13	12	4	3	3.48

No	Pernyataan	Skala					Rata-Rata
		SP	P	CP	TP	STP	
19	Guru BK bersedia setiap saat dalam menangani permasalahan siswa	9	15	8	5	3	3.55
20	Guru BK memberikan kesempatan kepada setiap siswa dalam menceritakan masalahnya	4	23	5	5	3	3.50
Rata-rata							3.37

Sumber : Data hasil penelitian, 2022

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap faktor layanan individual diperoleh nilai rata-rata sebesar (3.37) yang bermakna mayoritas siswa menyatakan puas terhadap layanan konseling individual yang diberikan oleh Guru BK di SMAN 6 Takengon.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap distribusi jawaban responden, maka dapat dijelaskan hasil dari angket atau kuesioner tersebut. Secara mayoritas responden menjawab puas dengan skor total sebesar 304, responden menjawab cukup puas dengan perolehan total skor sebesar 238, responden menjawab sangat puas dengan total skor sebesar 100, responden menjawab tidak puas dengan total skor sebesar 91 dan yang menjawab sangat tidak puas dengan perolehan total skornya berjumlah 67. Artinya skor total 304 lebih besar dari 238, 100, 91 dan 67. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan baik siswa maupun siswi menyatakan kepuasannya terhadap layanan konseling individual yang diberikan oleh Guru BK di SMAN 6 Takengon. Baik dari segi pelaksana (Guru BK), fasilitas yang disediakan, maupun waktu dan kesempatan layanan konseling individual. Untuk lebih jelasnya rincian item-item serta distribusi jawaban responden, dapat dilihat pada tabel 4.4 di bawah ini.

Tabel 2
Distribusi Sebaran Jawaban Responden

Aspek	No. Aitem	(SP)	(P)	(CP)	(TP)	(STP)	Total
Pelaksana (Guru BK)	2, 6, 11, 4, 16	18	60	71	29	22	200
Fasilitas	7, 8, 9, 10, 20.	26	86	50	24	14	200

Waktu dan kesempatan layanan	1, 3, 5, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19.	56	158	117	38	31	400
Jumlah	20	100	304	238	91	67	800

Sumber : Data hasil penelitian, 2022

Jika dianalisis lebih lanjut dan lebih terperinci dari skor masing-masing aspek pada angket tersebut, dapat juga diinterpretasikan bahwa tingkat kepuasan siswa tidak sepenuhnya 100 persen menyatakan kepuasannya. Hal ini dapat diketahui dari masing-masing hasil prosentase pada masing- masing aspek.

Aspek pelaksana (Guru BK) perolehan jawaban “Sangat Puas” sebesar 18 dengan persentase 2,25%. Perolehan jawaban “Puas” sebesar 60 dengan persentase 7,5%. Perolehan jawaban “Cukup Puas” sebesar 71 dengan persentase 8,88%. Perolehan jawaban “Tidak Puas” sebesar 29 dengan persentase 3,63%. Perolehan jawaban “Sangat Tidak Puas” sebesar 22 dengan persentase 2,75%. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek pelaksanaan (Guru BK) keberadaannya cukup memuaskan para siswa.

Aspek Fasilitas perolehan jawaban “Sangat Puas” sebesar 26 dengan persentase 3,25%. Perolehan jawaban “Puas” sebesar 86 dengan persentase 10,75%. Perolehan jawaban “Cukup Puas” sebesar 50 dengan persentase 6,25%. Perolehan jawaban “Tidak Puas” sebesar 24 dengan persentase 3,00%. Perolehan jawaban “Sangat Tidak Puas” sebesar 14 dengan persentase 1,75%. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek fasilitas keberadaannya memuaskan para siswa.

Aspek waktu dan kesempatan layanan perolehan jawaban “Sangat Puas” sebesar 56 dengan persentase 7,00%. Perolehan jawaban “Puas” sebesar 158 dengan persentase 19,75%. Perolehan jawaban “Cukup Puas” sebesar 117 dengan persentase 14,63%. Perolehan jawaban “Tidak Puas” sebesar 38 dengan persentase 4,75%. Perolehan jawaban “Sangat Tidak Puas” sebesar 31 dengan persentase 3,88%. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek waktu dan kesempatan layanan keberadaannya memuaskan para siswa. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut.

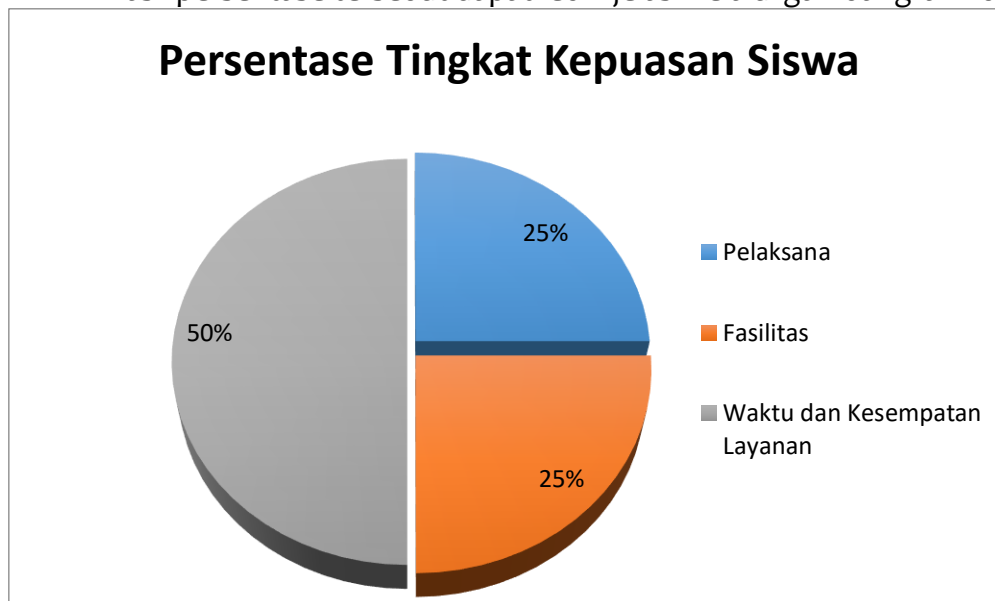
Tabel 3
Persentase Distribusi Jawaban Siswa

Aspek	(SP)	%	(P)	%	(CP)	%	(TP)	%	(STP)	%	Total	%
-------	------	---	-----	---	------	---	------	---	-------	---	-------	---

Pelaksana	18	2.25	60	7.50	71	8.88	29	3.63	22	2.75	200	25
Fasilitas	26	3.25	86	10.75	50	6.25	24	3.00	14	1.75	200	25
Waktu dan kesempatan layanan	56	7.00	158	19.75	117	14.63	38	4.75	31	3.88	400	50
Jumlah	100	12.50	304	38.00	238	29.76	91	11.38	67	8.38	800	100

Sumber : Data hasil penelitian, 2022

Hasil persentase tersebut dapat lebih jelas melalui gambar grafik berikut:



Berdasarkan hasil persentase tersebut, maka sebenarnya persoalan yang sedang dihadapi siswa dapat diketahui dan dipecahkan. Oleh sebab itu, berikut ini akan diuraikan dari masing-masing aspek tersebut pemecahan dan perbaikannya.

4.2 Pembahasan

4.4.1 Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling Individual Yang Diberikan Oleh Guru BK DI SMAN 6 Takengon

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan siswa dalam penelitian ini berada pada kategori puas sebesar 3,37%. Artinya siswa merasa puas dengan layanan konseling yang diberikan oleh guru BK. Senada dengan penelitian Retno dkk mengenai kepuasan siswa

terhadap layanan konseling individual pada siswa kelas VIII di SMP Negeri se-kecamatan Matraman, Jakarta timur dapat disimpulkan bahwa Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual yang diukur dengan Client Satisfaction Questionnaire-8 (CSQ-8) mayoritas berada pada kategori sedang atau cukup puas dengan persentase sebesar 73.75%.⁶ Kaihatu menjelaskan bahwa semakin tinggi kualitas layanan, semakin tinggi tingkat kepuasan. kepuasan dapat terlihat apabila layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.⁷ Siswa yang mendapatkan kepuasan dari layanan Bimbingan dan Konseling akan memberikan respon positif dan berperilaku konstruktif dalam segala aktivitasnya. Sebaliknya, siswa yang merasa kurang puas terhadap layanan Bimbingan Konseling akan berperilaku destruktif dan cenderung mengarah pada hal-hal negatif, seperti bersikap arogan, kurang responsif terhadap pembelajaran yang diberikan guru di kelas, serta membuat suasana kelas lebih menegangkan.⁸ Aspek-aspek yang juga di teliti dalam penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Aspek pelaksanaan (Guru BK)

Berdasarkan persentase di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan BK hanya 25 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa persentasenya masih kecil tingkat kepuasannya. Kemungkinan persoalannya karena rasio perbandingan guru BK sangat tidak ideal, karena idealnya satu guru BK menangani 150 siswa. Akan tetapi di SMAN 6 Takengon hanya ada dua guru BK. Padahal jumlah siswa sebanyak 1.179. Sehingga banyak sekali siswa yang tidak mendapatkan layanan BK secara maksimal. Bahkan untuk kelas XI itu tidak mendapatkan jatah materi BK di kelas, karena keterbatasan guru BK ini. Di sisi lain guru BK di SMAN 6 Takengon juga mendapat tugas tambahan seperti menangani beasiswa dan administrasinya, dan tugas tambahan

⁶ Retno Dkk. 2016. Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling Individual (Survei Pada Siswa Kelas VIII di SMP Negeri Se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur). [Vol 5 No 1 \(2016\): Insight: Jurnal Bimbingan dan Konseling](#)

⁷ Kaihatu, T. S. 2015. Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 8, No.1: 1-9, Maret.

⁸ Novita Wulan Sari dan S. Hafsa Budi A., "Korelasi Antara Persepsi Siswa Terhadap Guru Bimbingan Konseling dengan Kepuasan Layanan Bimbingan Konseling di SMA Negeri 1 Sragi Pekalongan", Jurnal Spirits, Vol. 1, No. 1, Desember 2010, hlm. 2.

lainnya yang dapat mengurangi jam layanan BK itu sendiri. Persoalan ini harus segera dipecahkan dengan menambah personil BK. Kepala sekolah sebagai penanggung jawab penyelenggaraan pendidikan di tingkat satuan pendidikan harus mengupayakan penambahan personil BK ini agar pelayanan dapat ditingkatkan. Serta menambah staf administrasi yang dapat membantu proses pelayanan dan pelaksanaan BK di sekolah.

2. Aspek Fasilitas

Tingkat kepuasan siswa terhadap ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana BK tergolong kecil, yakni hanya 25 persen. Kecilnya persentase tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas BK ini, mengindikasikan bahwa adanya persoalan pada ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana BK yang butuh pemecahan atau jalan keluar. Selama ini fasilitas memang telah disediakan secara bertahap, mulai dari pengadaan ruangan dan lemari arsip, sampai ruang konseling. Akan tetapi hal itu belum dapat dikatakan memadai, karena dari segi anggaran juga masih sangat minim untuk operasional program dan pelaksanaan layanan BK. Sehingga hal ini menyulitkan kinerja BK. Oleh sebab itu sebagai perbaikan ini tentu ditujukan kepada Kepala Sekolah sebagai pemegang keputusan untuk mengupayakan anggaran dana operasional BK yang lebih besar, serta melengkapi berbagai fasilitas sarana dan prasarana yang masih sangat kurang.

3. Aspek Waktu dan Kesempatan Layanan

Tingkat kepuasan siswa terhadap waktu dan kesempatan layanan mencapai 50 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa para siswa belum sepenuhnya puas karena masih jauh dibawah 100 persen. Kondisi ini mungkin disebabkan karena jumlah personil BK yang hanya dua orang. Serta masih kurang terampil dalam memberikan pelayanan BK, sehingga butuh pengembangan kompetensi. Oleh sebab itu sebagai langkah perbaikan, hal ini ditujukan kepada kepala sekolah dan Dinas Pendidikan untuk memberikan peluang yang seluas-luasnya bagi guru BK yang baru untuk diikutkan dalam diklat atau pelatihan-pelatihan yang dapat menambah kemampuan dan meningkatkan kompetensinya dalam pelayanan BK.

Kepada guru BK yang merasa masih membutuhkan keterampilan dan pengalaman, hendaknya lebih bersungguh-sungguh untuk melatih diri dengan berbagai keahlian, baik kompetensi sosial, manajerial BK, maupun komputerisasi, agar dapat memberikan pelayanan BK kepada siswa dan orang tua secara maksimal.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa: Berdasarkan hasil penelitian terhadap faktor layanan individual diperoleh nilai rata-rata sebesar (3.37) yang bermakna mayoritas siswa menyatakan puas terhadap layanan konseling individual yang diberikan oleh Guru BK di SMAN 6 Takengon. Secara mayoritas responden menjawab puas dengan skor total sebesar 304. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan baik siswa maupun siswi menyatakan kepuasannya terhadap layanan konseling individual yang diberikan oleh Guru BK Di SMAN 6 Takengon. Baik dari segi pelaksana (Guru BK), fasilitas yang disediakan, maupun waktu dan kesempatan layanan konseling individual. Aspek pelaksana (Guru BK) perolehan jawaban “Cukup Puas” sebesar 71 dengan persentase 8,88%. Aspek Fasilitas perolehan jawaban “Cukup Puas” sebesar 50 dengan persentase 6,25%. Aspek waktu dan kesempatan layanan perolehan jawaban “Puas” sebesar 158 dengan persentase 19,75%. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek pelaksana (Guru BK), Fasilitas serta waktu dan kesempatan layanan keberadaannya memuaskan para siswa.

Dafta Pustaka

- Atik Siti Maryam, “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan Konseling (Penelitian di SMP Negeri 1 Brebes)”, Tesis Program Pasca sarjana Universitas Negeri Semarang, 2007, hlm. 18-19.
- Frisca Windriati, “Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTS N 2 Semarang”, hlm. 19, lihat juga Rosita Endang Kusmaryani, “Paradigma Layanan Kepuasan Pelanggan dalam Profesionalitas Bimbingan dan Konseling”, Jurnal Paradigma, No. 09, Th. V, Januari 2010, ISSN. 1907-297X, hlm.

- Holipah. 2011. "The Using Of Individual Counseling Service to Improve Student's Learning Atitude and Habit At The Second Grade Student of SMP PGRI 6 Bandar Lampung". Journal Counseling.
- Kaihatu, T. S. 2015. Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 8, No.1 : 1-9, Maret.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. Marketing management (13th ed.). In Prentice Hall.
- Novita Wulan Sari dan S. Hafsah Budi A., "Korelasi Antara Persepsi Siswa Terhadap Guru Bimbingan Konseling dengan Kepuasan Layanan Bimbingan Konseling di SMA Negeri 1 Sragi Pekalongan", Jurnal Spirits, Vol. 1, No. 1, Desember 2010, hlm. 2.
- Prayitno. 2009. Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling. Jakarta: Rineka Cipta.
- Retno Dkk. 2016. Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling Individual (Survei Pada Siswa Kelas VIII di SMP Negeri Se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur). [Vol 5 No 1 \(2016\): Insight: Jurnal Bimbingan dan Konseling](#).