

## Kepuasan Siswa dan Kesesuaian Pelayanan Bimbingan dan Konseling

Wan Chalidaziah, Sabrida M Ilyas, Fatia Akla

Institut Agama Islam Negeri Langsa, Langsa, Indonesia

\*Korespondensi: [wan\\_chalidaziah@iainlangsa.ac.id](mailto:wan_chalidaziah@iainlangsa.ac.id)

Info Artikel	Abstrak
<p><b>Riwayat Artikel:</b> Dikirim: 10 Oktober 2022 Direvisi: 10 Februari 2023 Diterima: 10 Februari 2023</p> <p><b>Kata Kunci:</b> Kepuasan Siswa; Layanan Konseling; <i>Importance Performance Analysis</i>;</p>	<p><b>Tujuan Penelitian:</b> Kajian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan siswa dan kesesuaian pelayanan bimbingan dan konseling (BK) dengan menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).</p> <p><b>Metode Penelitian:</b> Kajian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan metode IPA. Kajian ini memiliki populasi sebanyak 454 siswa yang berasal dari sekolah SMKN 1 Langsa dengan besaran sampel 213 siswa yang diperoleh melalui teknik cluster random sampling. Adapun instrument yang digunakan ialah kuesioner kepuasan pelayanan konseling yang di adaptasi dari IPA dengan r sebesar 0,92 pada 18 item pernyataan. Selanjutnya data dianalisis dengan rujukan metode IPA.</p> <p><b>Hasil Penelitian:</b> Kajian ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan siswa pada pelayanan BK berada dalam kategori cukup memuaskan apabila dibandingkan dengan kesesuaian pelayanan bimbingan dan konseling yang diselenggarakan oleh guru BK di sekolah. Kesimpulan: kepuasan siswa berada dalam kategori cukup sehingga berbanding lurus dengan pelayanan BK yang diselenggarakan oleh guru BK di SMKN 1 Kota Langsa, yang artinya siswa memperoleh rasa senang, ketenangan dan mendapatkan perasaan bahagia setelah mendapat pelayanan konseling yang diberikan oleh setiap guru BK disekolah.</p> <p><b>Implikasi:</b> Guru BK disekolah selayaknya melaksanakan pelayanan BK dengan memprioritas kebutuhan, kewajiban dan hak siswa sebagai konseli, sehingga siswa merasakan kebahagiaan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya</p>

### PENDAHULUAN

Layanan konseling merupakan pemberian bimbingan oleh yang ahli kepada seseorang dengan menggunakan metode psikologis, atau dengan kata lain konseling merupakan pemberian bantuan oleh guru bimbingan konseling kepada konseli dengan sedemikian rupa sehingga pemahaman terhadap diri sendiri meningkat dalam memecahkan berbagai masalah. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka membantu siswa mengembangkan kehidupan pribadi, kemampuan belajar, kehidupan sosial dan merencanakan kehidupan yang lebih baik di masa depan (Azzet, 2017). Layanan konseling di sekolah diharapkan dapat menjadi wadah untuk membentuk pribadi siswa yang aktif dan membangun, sehingga layanan konseling yang diberikan kepada siswa harus tanggap dan aktif dalam merespon gejala-gejala yang muncul dalam diri siswa. Prayitno juga menjelaskan bahwa pelayanan bantuan untuk peserta didik, baik secara perorangan maupun kelompok agar mandiri dan bisa berkembang secara optimal. Setiap siswa di sekolah mendapatkan hak untuk memperoleh layanan konseling (Prayitno dkk., 2017).

Setiap pelayanan konseling disekolah semestinya memiliki penilaian dari hasil pelayanan itu sendiri. Hasil penelitian tentang persepsi siswa terhadap karakteristik guru BK akan membantu dalam membangun hubungan dalam konseling yang dalam meningkatkan hasil pelayanan konseling (Nurhayati dkk., 2022). Penilaian dari layanan konseling dapat berupa kepuasan yang dirasa siswa/konseli atas pelayanan yang diperolehnya. Siswa yang mendapatkan kepuasan atas pelayanan konseling yang diberikan akan memberikan respon positif dalam segala aktifitasnya. Sebaliknya, siswa yang tidak puas terhadap layanan konseling yang diberikan maka akan memberikan respon negatif dengan perilaku yang cenderung kepada hal-hal yang negatif seperti kurang respon dalam proses pembelajaran, bersikap arogan dan lain sebagainya (Solehah, 2020). Kepuasan yang diperoleh siswa dalam pelayanan konseling akan membuahkan hasil berupa rasa Bahagia akan terentasnya masalah yang dimiliki ataupun hanya sekedar merasa bahagia karena ada orang lain telah mendengarkan masalah yang dimilikinya.

Kepuasan merupakan suatu perasaan yang dirasakan seseorang dari hasil membandingkan suatu produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dimana keputusan tersebut adalah



sebuah rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan setelah mengkonsumsi suatu produk pun jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa (Kaihatu dkk., 2015). Selanjutnya kepuasan ialah suatu perasaan senang maupun kecewa yang dirasakan setelah menerima kinerja hasil suatu jasa atau produk dibandingkan dengan kinerja hasil suatu jasa yang diharapkan (Kotler & Keller, 2009). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa jika pelanggan (siswa) merasa puas maka kemungkinannya pelanggan (siswa) akan senang. Begitu pula sebaliknya, kepuasan pelanggan (siswa) juga menjadi tolak ukur akan keberhasilan pelayanan kegiatan konseling di sekolah. Menurut Kotler kepuasan yaitu perasaan senang atau pun kecewanya seseorang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) dari suatu produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan (Primadasa & Amalia, 2017).

Harapan para siswa terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah tentunya akan mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan sekolah tersebut, termasuk layanan konseling di sekolah. Kepuasan yang dirasakan oleh siswa selain memberikan dampak positif bagi siswa, juga akan memberikan dampak positif bagi sekolah dikarenakan pelayanan yang baik akan menjadi sebuah daya tarik bagi siswa lain untuk menjadi peserta didik di sekolah tersebut. Harapan ini khususnya dalam hal layanan konseling akan tercapai jika guru bimbingan konseling adalah seorang yang profesional, handal, memiliki rasa empati yang tinggi terhadap siswa dan mempunyai pribadi yang menarik dan menyenangkan bagi siswa. Hal ini sangat penting demi untuk menunjang perkembangan layanan konseling di sekolah yaitu dengan mengutamakan kepuasan siswa dalam memperoleh pelayanan. Siswa akan merasa puas apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan siswa (Marpaung & Adiningtyas, 2021).

Untuk mengukur tingkat kepuasan dan harapan siswa terhadap layanan konseling yang diberikan, maka peneliti menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) yaitu salah satu metode yang sering digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan atas layanan jasa yang diberikan. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dengan tujuan untuk mengukur suatu hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasayang dikenal pula sebagai *quadrat analysis*. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja jasa yang diberikan dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan (Candrianto, 2021).

Berdasarkan hasil observasi awal dapat disimpulkan bahwa pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 1 Langsa terdapat 3 guru lulusan Bimbingan dan Konseling yang bertanggung jawab dalam pelayanan konseling di sekolah. Dalam pelayanan konseling ini maka guru konseling tersebut akan mengadakan pertemuan satu kali dalam seminggu pada masing- masing kelas untuk memberikan penyuluhan dan motivasi dalam bidang sosial dan karir. Selain itu, bagi siswa yang berkeinginan untuk menemui langsung guru konseling untuk diberikan penyuluhan atau mediasi maka pihak sekolah telah menyediakan satu ruangan khusus untuk bidang pelayanan konseling. Pihak sekolah telah memberikan fasilitas dan pelayanan konseling terbaik kepada seluruh siswa. Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi awal dapat disimpulkan bahwa masih terdapat siswa yang merasa bahwa pelayanan konseling yang diberikan kurang efektif dalam memberikan motivasi dan bimbingan khususnya dalam hal yang berkaitan dengan karir siswa ke depannya. Berdasarkan hal tersebut penulis pun tertarik untuk melihat bagaimana kepuasan siswa atas pelayanan konseling yang diterima.

## **METODE**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang bersifat numerik atau angka, memiliki hipotesis sebagai dugaan awal penelitian, instrumen pengumpulan data melalui tes dan non tes, analisis data menggunakan statistika, dan hasil penelitian atau kesimpulan dapat mewakili populasi (Andrews dkk., 2021).

## Partisipan

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMKN 1 Langsa kelas X dan kelas XI yang terdiri dari 4 kompetensi keahlian yaitu Akuntansi Keuangan Lembaga, Bisnis Daring dan Pemasaran serta Multimedia dan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran. Untuk kelas XII tidak dapat dijadikan sebagai populasi dalam penelitian, hal ini dikarenakan pada tanggal 05 Mei 2022 merupakan kelulusan bagi siswa tingkat SMA/SMK sesuai dengan kebijakan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

**Tabel 1. Populasi Penelitian**

No	Jurusan	Kelas		Total
		X	XI	
1	Akuntansi dan Keuangan Lembaga	50	36	<b>86</b>
2	Bisnis Daring dan Pemasaran	39	17	<b>56</b>
3	Multimedia	77	55	<b>132</b>
4	Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran	85	95	<b>180</b>
	<b>Total</b>	<b>251</b>	<b>203</b>	<b>454</b>

Sumber: Direktorat Sekolah Menengah Kejuruan: Peta SMKN 1 Langsa

Untuk menentukan jumlah sampel dari suatu populasi dapat menggunakan Rumusan Slovin dengan perhitungan akhir sampel yang diambil adalah 213 Orang Siswa. Selanjutnya pembagian penarikan sampel ditarik dengan menggunakan Teknik cluster sampling agar data sampel dapat mewakili seluruh sampel secara proposional. Berdasarkan Teknik cluster sampling, maka diperoleh data sebaran sampel sebagai berikut:

**Tabel 2. Sampel Penelitian**

No	Jurusan	Kelas		Total
		X	XI	
1	Akuntansi dan Keuangan Lembaga	23	17	<b>40</b>
2	Bisnis Daring dan Pemasaran	18	8	<b>26</b>
3	Multimedia	36	26	<b>62</b>
4	Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran	40	45	<b>84</b>
	<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>95</b>	<b>213</b>

## Bahan dan Peralatan

Adapun jenis data yang diambil dalam penelitian ini langsung dari sumbernya yaitu dengan melalui penyebaran kuesioner pada siswa SMKN 1 Langsa kelas X dan kelas XI yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner.

## Prosedur Penelitian

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data responden tentang kepuasan siswa dalam kegiatan konseling yang dilaksanakan oleh guru SMKN 1 Langsa. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan kuesioner dengan 5 indikator yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*) (Mudjijanti, 2021). Setelah mendapat data dari responden melalui kuesioner kemudian diolah dengan menggunakan statistik atau bantuan program *Statistical Program for Social Science* (SPSS).

## Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu metode yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan konsumen terhadap sebuah pelayanan yang diberikan, dalam penelitian ini yaitu pelayanan konseling (Candrianto, 2021). Untuk memperoleh tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan konseling, maka kesesuaian antara kinerja dan harapan dievaluasi menggunakan analisis kinerja kepentingan. Langkah- langkahnya adalah sebagai berikut:

Menghitung tingkat kesesuaian dengan rumus:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja (tingkat pelayanan) sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan (kepentingan). Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut digunakan persamaan sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

Setelah perhitungan untuk setiap atribut dilakukan, maka selanjutnya akan diukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling di sekolah dengan cara menentukan kesenjangan/skor gap dengan rumus:

$$SQi = Xi - Yi$$

Skor gap (selisih) kualitas pelayanan untuk masing-masing atribut pelayanan konseling kemudian dinilai dengan menggunakan klasifikasi kesenjangan gap sebagaimana yang ditemukan (Tjiptono & Chandra, 2005) bahwa klasifikasi kesenjangan kinerja adalah sebagai berikut yaitu:

**Tabel 3. Klasifikasi Kesenjangan Tingkat Kinerja dan Harapan Siswa**

Kesenjangan Pelayanan	Tingkat Kepuasan
-4.00 sd -2.41	Tidak Memuaskan
-2.40 sd -0.81	Kurang Memuaskan
-0.80 sd 0.79	Cukup Memuaskan
0.80 sd 2.39	Memuaskan
2.40 sd 4.00	Sangat Memuaskan

Setelah perhitungan untuk setiap atribut dilakukan, maka selanjutnya dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) maka hasil yang telah didapatkan kemudian dibentuk ke dalam diagram Kartesius yang dibagi dalam empat kuadran, yaitu:

1. <i>Concentrate These</i> (Prioritas Utama)	2. <i>Keep Up The Good Work</i> (Pertahankan Prestasi)
3. <i>Low Priority</i> (Prioritas Rendah)	4. <i>Possible Overkill</i> (Berlebihan)
X	

**Gambar 1. Diagram Kartesius**

## HASIL

### Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja Guru BK

Tingkat kesesuaian tahapan pelayanan yang terwujud dalam kinerja guru BK merupakan urutan prioritas pelayanan konseling yang diberikan oleh konselor sekolah kepada siswa (konseli). Urutan prioritas ini akan menentukan kegiatan pelayanan yang lebih didahulukan. Adapun tujuan urutan prioritas ini ialah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan harapan setiap siswa (konseli) memperoleh kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain semakin tepat atau sesuai guru BK dalam memberikan pelayanan terhadap siswa maka memungkinkan siswa memperoleh kebermaknaan saat mendapatkan pelayanan konseling. Berikut urutan prioritas kualitas pelayanan konseling di SMKN 1 Langsa berdasarkan tingkat kesesuaian yang di paparkan dalam tabel berikut:

**Tabel 4. Urutan Prioritas Pelayanan Konseling di SMKN 1 Langsa**

No.	Pernyataan	Tingkat Kesesuaian
1.	Guru bimbingan konseling mampu menciptakan suasana dan hubungan yang menyenangkan dengan siswa	89,81 %
2.	Guru bimbingan konseling memiliki sikap yang mampu membangun keyakinan dan kepercayaan siswa	89,84 %
3.	Guru bimbingan konseling selalu bisa dalam meluangkan waktu untuk memberikan pelayanan konseling kepada siswa	89.88%
4.	Guru bimbingan konseling memiliki kesadaran yang cepat terhadap permasalahan yang siswa hadapi di sekolah	90.84%
5.	Guru bimbingan konseling dapat dipercaya dan mampu menjaga rahasia	90.85%
6.	Guru bimbingan konseling memberikan bantuan kepada siswa dengan ikhlas	90.18%
7.	Guru bimbingan konseling mampu memberikan bimbingan sesuai sistem dan prosedur pelayanan konseling di sekolah	90.24%
8.	Guru bimbingan konseling mampu menerima sudut pandang orang lain	90.31%
9.	Guru bimbingan konseling mampu memberikan motivasi kepada siswa	90.92%
10.	Guru bimbingan konseling mampu memahami perasaan siswa	90.15%
11.	Guru bimbingan konseling selalu menepati jadwal pertemuan yang telah disepakati	90.61%
12.	Guru bimbingan konseling mempunyai penampilan yang rapi	94.99%
13.	Guru bimbingan konseling konsisten terhadap kesepakatan bersama yang telah dibuat	91.33%
14.	Ruangan konseling disekolah nyaman	90.57%
15.	Guru bimbingan konseling selalu bersikap adil kepada seluruh siswa	97.74%
16.	Guru bimbingan konseling mampu mendengarkan permasalahan dan cerita siswa	97.23%
17.	Terdapat alat pengumpulan data yang lengkap selama proses konseling	89.96%
18.	Guru bimbingan konseling ramah kepada siswa	91.03%

Berdasarkan Tabel 4 dapat disimpulkan bahwa prioritas kesesuaian pelayanan BK terendah yang dirasakan oleh siswa terdapat pada pernyataan bahwa guru bimbingan konseling mampu menciptakan suasana dan hubungan yang menyenangkan dengan siswa yaitu sebesar 89.81%. sedangkan prioritas kesesuaian pelayanan BK tertinggi berada pada pernyataan guru bimbingan dan konseling mampu mendengarkan permasalahan dan cerita siswa.

### Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kegiatan Pelayanan Konseling

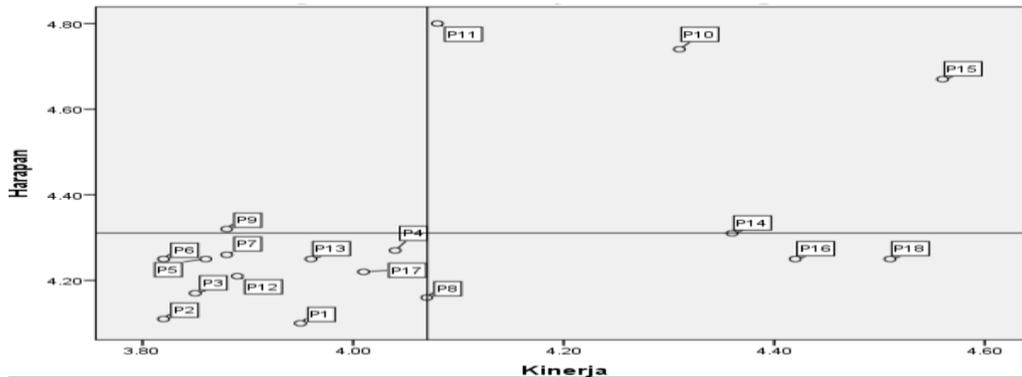
Untuk melihat tingkat kepuasan siswa SMKN 1 Langsa terhadap kegiatan layanan konseling di sekolah, maka dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini.

**Tabel 5. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kegiatan Pelayanan Konseling**

No	Pernyataan	Nilai Kinerja (X)	Nilai Kesesuaian(Y)	Kesenjangan Pelayanan	Tingkat Kepuasan
1	Guru bimbingan konseling konsisten terhadap kesepakatan bersama yang telah dibuat	3.95	4.1	-0.15	Cukup Memuaskan
2	Guru bimbingan konseling mampu memberikan motivasi kepada siswa	3.82	4.11	-0.29	Cukup Memuaskan

No	Pernyataan	Nilai Kinerja (X)	Nilai Kesesuaian(Y)	Kesenjangan Pelayanan	Tingkat Kepuasan
3	Guru bimbingan konseling mampu memberikan bimbingan sesuai sistem dan prosedur pelayanan konseling di sekolah	3.85	4.17	-0.32	Cukup Memuaskan
4	Guru bimbingan konseling selalu menepati jadwal pertemuan yang telah disepakati	4.04	4.27	-0.23	Cukup Memuaskan
5	Guru bimbingan konseling memiliki kesadaran yang cepat terhadap permasalahan yang siswa hadapi di sekolah	3.86	4.25	-0.39	Cukup Memuaskan
6	Guru bimbingan konseling selalu bisa dalam meluangkan waktu untuk memberikan pelayanan konseling kepada siswa	3.82	4.25	-0.43	Cukup Memuaskan
7	Guru bimbingan konseling memberikan bantuan kepada siswa dengan ikhlas	3.88	4.26	-0.38	Cukup Memuaskan
8	Guru bimbingan konseling Selalu bersikap adil kepada seluruh siswa	4.07	4.16	-0.09	Cukup Memuaskan
9	Guru bimbingan konseling mampu menciptakan suasana dan hubungan yang menyenangkan dengan siswa	3.88	4.32	-0.44	Cukup Memuaskan
10	Guru bimbingan konseling dapat dipercaya dan mampu menjaga rahasia	4.31	4.74	-0.43	Cukup Memuaskan
11	Guru bimbingan konseling memiliki sikap yang mampu membangun keyakinan dan kepercayaan siswa	4.8	4.08	0.72	Cukup Memuaskan
12	Guru bimbingan konseling mampu menerima sudut pandang orang lain	3.89	4.21	-0.32	Cukup Memuaskan
13	Guru bimbingan konseling mampu memahami perasaan siswa	3.96	4.25	-0.29	Cukup Memuaskan
14	Guru bimbingan konseling mampu mendengarkan permasalahan dan cerita siswa	4.36	3,56	0.80	Memuaskan
15	Ruangan konseling disekolah nyaman	4.56	4.67	-0.11	Cukup Memuaskan
16	Terdapat alat pengumpulan data yang lengkap selama proses konseling	4.42	4.25	0.17	Cukup Memuaskan
17	Guru bimbingan konseling mempunyai penampilan yang rapi	4.01	4.22	-0.21	Cukup Memuaskan
18	Guru bimbingan konseling ramah kepada siswa	4.51	4.25	0.26	Cukup Memuaskan
Total Rata-Rata		4.31	4.07	0.24	Cukup Memuaskan

Berdasarkan tabel 5 diatas maka dapat dilihat tingkat kepuasan tertinggi siswa terhadap pelayanan guru BK terletak pada pernyataan guru BK mampu mendengarkan permasalahan dan cerita siswa dengan nilai kinerja sebesar 4,36 lebih besar dari angka kesesuai sebesar 3,56 dengan selisih sebesar 0,80 yang apa bila dilihat berada dalam kategori memuaskan. Selanjutnya tingkat kepuasan terendah berada pada item pernyataan Guru bimbingan konseling mampu menciptakan suasana dan hubungan yang menyenangkan dengan siswa dengan nilai kinerja sebesar 3,88 lebih kecil daripada angka kesesuaian 4,32 dengan selisih sebesar -0,43 dengan kategori cukup memuaskan. ecar nilai total diperoleh nilai kinerja guru BK sebesar 4,07 lebih kecil dari nilai kesesuaian sebesar 4,31 memiliki selisih sebesar 0,24 yang apabila dicocokkan pada tabel 3 berada dalam kategori cukup memuaskan.



**Gambar 2. Diagram Kartesius Pelayanan Bimbingan dan Konseling**

### Diagram Kartesius Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan konsumen terhadap sebuah pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini maka tingkat kepentingandan kinerja dari suatu pelayanan dilihat pada empat kuadran yaitu kuadran 1 yang merupakan prioritas utama (pelayanan konseling yang dianggap sangat penting, namun kegiatan pelaksanaannya belum baik sehingga harus diprioritaskan oleh guru BK atau pihak sekolah), kuadran 2 dimana satu layanan dipertahankan (pelayanan konseling yang dianggap penting dan pelaksanaan kegiatannya telah dianggap baik oleh siswa sehingga harus dipertahankan), kuadran 3 merupakan prioritas rendah (pelayanan konseling yang dinilai kurang penting dan pelaksanaan kegiatannya dinilai biasa saja oleh siswa) dan kuadran 4 dimana pelanggan merasa berlebihan pada atribut pernyataan (pelayanan konseling yang kurang penting, namun pelaksanaan kegiatannya sangat memuaskan sehingga siswa menganggap hal tersebut berlebihan).

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut pelayanan konseling SMKN 1 Langsa seperti yang terdapat dalam Tabel 4 maka dapat dilihat diagram kartesius matriks pelayanan konseling SMKN 1 Langsa dengan menggunakan bantuan SPSS *Version 20*. Berdasarkan diagram kartesius tersebut maka dapat dilihat arah pelayanan bimbingan konseling yang di berikan oleh guru BK sudah mendekati harapan siswa tentang bagaimana guru BK yang selayaknya.

### PEMBAHASAN

Hasil pada kajian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa bila dibandingkan dengan kesesuaian pelayanan bimbingan dan konseling yang diberikan oleh guru BK SMKN 1 Kota Langsa berada dalam kategori cukup memuaskan. Hal ini dapat kita lihat berdasarkan hasil pengukuran yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis* yang menunjukkan hasil selisih rata-rata sebesar 0,24 yang berarti kepuasan siswa berada dalam kategori cukup puas. Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat kesesuaian antara harapan siswa terhadap pelayanan bimbingan dan konseling yang diberikan guru BK di SMKN 1 Kota Langsa. Harapan para siswa terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah tentunya akan mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan sekolah tersebut, termasuk layanan konseling di sekolah. Kepuasan yang dirasakan oleh siswa selain memberikan dampak positif bagi

siswa, juga akan memberikan dampak positif bagi sekolah dikarenakan pelayanan yang baik akan menjadi sebuah daya tarik bagi siswa lain untuk menjadi peserta didik di sekolah tersebut. Sebagaimana (Gladding, 2012) menyatakan bahwa setiap konseli datang membawa harapan hal ini khususnya dalam hal layanan konseling akan tercapai jika guru bimbingan konseling adalah seorang yang profesional, handal, memiliki rasa empati yang tinggi terhadap siswa dan mempunyai pribadi yang menarik dan menyenangkan bagi siswa. Hal ini sangat penting demi untuk menunjang perkembangan layanan konseling di sekolah yaitu dengan mengutamakan kepuasan siswa dalam memperoleh pelayanan. Siswa akan merasa puas apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan siswa.

Kajian ini memaparkan bahwa secara keseluruhan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa akan pelayanan konseling berada dalam kategori cukup memuaskan. Artinya guru BK SMKN 1 Kota Langsa sudah menampilkan performa yang cukup baik dalam memberikan pelayanan konseling pada seluruh siswa disekolah. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kepuasan siswa dalam pelaksanaan layanan konseling disekolah saat ini berada dalam kategori cukup memuaskan (R. F. Amalia dkk., 2016; Mudjijanti, 2021; Rahayu, 2017). Hal ini berarti bahwa pelayanan konseling yang diterima siswa sudah sesuai dengan harapan siswa dengan bagaimana konseling yang semestinya. Akan tetapi hasil penelitian ini sedikit berbeda dengan penelitian tentang kepuasan konseling dalam *cybercounseling*, yang menunjukkan kepuasan siswa berada dalam kategori sangat puas. Hal ini mungkin saja berbeda karena beberapa hal yang misalnya proses konseling yang dilaksanakan tidak secara langsung (Arswimba, 2022). Hal ini dapat membuat perbedaan kepuasan konseling bagi siswa.

Kajian hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa SMKN 1 Langsa terhadap kegiatan pelayanan konseling adalah cukup memuaskan. Hal tersebut terlihat pada seluruh atribut pernyataan dengan kesenjangan pelayanan pada layanan konseling berada pada kategori cukup memuaskan dengan rentang nilai selisih -0.80 sd 0.79 yang memiliki arti bahwa siswa cukup puas dengan pelayanan konseling yang diterima. Dimana tingkat kepuasan tertinggi terletak pada aspek *tangible* (bukti fisik) yaitu tersedianya ruangan konseling yang nyaman bagi siswa untuk melakukan kegiatan konseling dan aspek empati (*emphaty*) dimana guru BK mampu mendengarkan permasalahan dan cerita siswa dengan baik. Pernyataan ini sejalan dengan hasil penelitian lainnya bahwa sarana dan prasana sekolah merupakan aspek penting menunjang pelaksanaan layanan konseling di sekolah (Marimbun & Pohan, 2021). Sehingga dengan adanya ruangan konseling yang pripat dan nyaman membuat siswa lebih leluasa dalam menyampaikan permasalahan yang dimilikinya. Pernyataan tersebut juga sejalan dengan hasil penelitian amalia yang menemukan bahwa empati pada konselor sangat menunjang berjalannya proses konseling yang efektif .

Pada kajian ini juga menggambarkan bahwa pelayanan konseling yang dilaksanakan oleh guru BK sudah berada dalam kategori memuaskan khususnya pada item pernyataan guru Bk mampu mendengarkan cerita dan permasalahan siswa, hal ini berarti guru BK dapat dipercaya dan mampu menjaga rahasia, guru BK memiliki sikap yang mampu membangun keyakinan dan kepercayaan siswa, guru BK mampu mendengarkan permasalahan dan cerita siswa dan mampu berkomitment dalam menjaga permasalahan yang dimiliki siswa. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Aminah dan Putri, yang menyatakan bahwa salah satu bagian paling essensi dalam pelayanan konseling ialah guru BK mampu menjadi pendengar yang baik (Aminah, 2018; Putri, 2016a) . Dengan mendengarkan permasalahan dan mengerti permasalahan yang siswa alami maka siswa merasa bahwa guru BK benar benar memiliki tulus menerima setiap siswanya sehingga menciptakan perasaan puas dan bahagia setelah mendapatkan layanan konseling.

Selain itu temuan dalam kajian ini juga menggambarkan aspek kepuasan terendah terdapat pada item pernyataan tentang kemampuan guru BK dalam menciptakan suasana dan hubungan yang menyenangkan dengan siswa yang termasuk dalam aspek kepastian (*assurance*), yang artinya bahwa guru BK dalam memberikan layanan konseling terhadap siswa cenderung monoton dan baku sehingga siswa menginginkan sistem pelayanan yang lebih menyenangkan. Hal ini mengindikasikan bahwa perlu dilaksanakan perbaikan terhadap layanan tersebut harus dilakukan agar siswa menjadi lebih nyaman dan terbuka ketika melakukan kegiatan konseling, sehingga layanan konseling yang didapatkan juga akan menjadi lebih efektif dan optimal, yang kemudian akan memberikan dampak terhadap peningkatan kepuasan siswa terhadap kegiatan

layanan konseling yang didapatkannya di sekolah. Pernyataan ini didukung oleh hasil temuan menyatakan bahwa dalam proses konseling, keterbukaan diri konselor sangat diperlukan guna memberikan stimulus keterbukaan pada konseli dan kehangatan yang ditampilkan konselor dalam proses konseling akan memberikan rasa nyaman dan menciptakan suasana yang efektif dalam konseling (Alawiyah dkk., 2020; Chalidaziah, 2019; Haolah, 2018; Ifdil, 2013a; Schalkwyk dkk., 2013).

Kepuasan siswa akan pelayanan konseling yang diberikan guru BK menjadi suatu tolak ukur bagi guru BK disekolah untuk memperbaiki dan membenah diri akan kualitas pribadi seorang konselor. Dengan demikian apabila sarana, prasarana dan pribadi konselor yang efektif. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa pribadi konselor sangat berhubungan dengan terjalannya hubungan yang kondusif dalam proses pelaksanaan layanan konseling (Putri, 2016b). Hal ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan layanan konseling masih sangat memerlukan pembedahan diri baik secara kualitas maupun kuantitas dari pelaksana kegiatan konseling. Maka semakin baik kuantitas dan kualitas dari pelaksanaan konseling yang dilaksanakan maka tingakat kepuasan siswa akan pelayanan konseling juga akan semakin baik pula.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan hasil dan pembahasan kajian yang telah dipaparkan sebagaimana mestinya maka Adapun kesimpulan yang dapat diambil dalam kajian ini yaitu tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan BK yang diberikan guru BK berada dalam kategori cukup memuaskan hal ini berarti bahwa siswa siswi SMK N 1 kota Langsa merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan siswa akan pelayanan yang diberikan guru BK ini menandakan bahwa guru BK di SMK N 1 Kota Langsa sudah memiliki kompetensi yang memadai dan juga sekolah telah memiliki sarana dan prasarana yang baik dalam pelaksanaan layanan kepada siswa, sehingga siswa merasa cukup puas dengan semua pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan yang dimilikinya terhadap pelayanan BK yang semestinya.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini diselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih yang mendalam kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian yaitu siswa siswi SMK N 1 Kota Langsa yang telah bersedia membantu proses penelitian, guru BK SMK N 1 Kota Langsa yang telah meluangkan waktu menemani peneliti menyebarkan instrument serta semua pihak lain yang telah berkontribusi dalam kajian ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Alawiyah, D., Rahmat, H. K., & Pernanda, S. (2020). Menemukanali Konsep Etika Dan Sikap Konselor Profesional Dalam Bimbingan dan Konseling. *Jurnal Mimbar: Media Intelektual Muslim dan Bimbingan Rohani*, 6(2), 84–101. <https://doi.org/10.47435/mimbar.v6i2.457>
- Amalia, R. (2019). Empati Sebagai Dasar Kepribadian konselor. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 1(1), 56–58. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v1i1.350>
- Amalia, R. F., Badrujaman, A., & Tjalla, A. (2016). Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling Individual (Survei Pada Siswa Kelas VIII di SMP Negeri Se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur). *Insight: Jurnal Bimbingan Konseling*, 5(1), 87. <https://doi.org/10.21009/INSIGHT.051.13>
- Aminah, S. (2018). Pentingnya mengembangkan ketrampilan mendengarkan efektif dalam konseling. *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 4(2), 108–114. <https://doi.org/10.29210/120182203>
- Andrews, M., Prince, M., Finelli, C., Graham, M., Borrego, M., & Husman, J. (2021). Explanation and Facilitation Strategies Reduce Student Resistance to Active Learning. *College Teaching*, 1–11. <https://doi.org/10.1080/87567555.2021.1987183>
- Arswimba, B. A. (2022). Kepuasan Klien Terhadap Layanan Cybercounseling. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Borneo*, 4(2), 13–22. <https://doi.org/10.35334/jbkb.v4i2.3257>
- Azzet, A. M. (2017). *Bimbingan dan konseling di Sekolah*. Ar-Ruzz Media.

- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Literasi Nusantara.
- Chalidaziah, W. (2019). Sasaran Dan Topik Pembahasan Self Disclosure Mahasiswa. *Enlighten : Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 2(2), 112–121. <https://doi.org/10.32505/enlighten.v2i2.1363>
- Gladding, S. T. (2012). *Konseling: Profesi yang Menyeluruh* (6 ed.). PT Indeks.
- Haolah, S. (2018). Pentingnya Kualitas Pribadi Konselor Dalam Pelaksanaan Konseling Individual. *Jurnal Fokus*, 1(6)(November), 1–23.
- Ifdil. (2013a). Konsep Dasar Self Disclosure Dan Pentingnya Bagi Mahasiswa Bimbingan Dan Konseling. *PEDAGOGI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 13(1), 110–117.
- Ifdil. (2013b). Konsep Dasar Self Disclosure dan Pentingnya Bagi Mahasiswa Bimbingan dan Konseling | Pedagogi: Jurnal Ilmu Pendidikan. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, XIII(1). <http://pedagogi.ppj.unp.ac.id/index.php/pedagogi/article/view/84>
- Kaihatu, T. S., Daengs, A., & Indrianto, A. T. L. (2015). *Manajemen Komplain*. Penerbit Andi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Terj. : Benyamin Molan). Indeks.
- Marimbun, M., & Pohan, R. A. (2021). Gambaran Sarana dan Prasarana Bimbingan dan Konseling pada Sekolah Menengah Negeri di Indonesia. *ENLIGHTEN (Jurnal dan Bimbingan Konseling Islam)*, 4(2), 76–87. <https://doi.org/10.32505/enlighten.v4i2.3365>
- Marpaung, J., & Adiningtiyas, S. W. (2021). Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling di SMA Kota Batam. *Educational Guidance and Counseling Development Journal*, 4(1), 1–9. <http://dx.doi.org/10.24014/egcdj.v4i1.12343>
- Mudjijanti, F. (2021). Tingkat Kepuasan Siswa Memanfaatkan Layanan Konseling Individual (Studi Empiris di SMK PGRI Wonoasri Kabupaten Madiun). *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(1), 28–34. <https://doi.org/10.54371/jhip.v4i1.200>
- Nurhayati, N., Rasimin, R., & Yusra, A. (2022). Persepsi Siswa Terhadap Karakteristik Guru BK Sebagai Pemimpin dalam Konseling Kelompok. *Consilium: Berkala Kajian Konseling dan Ilmu Keagamaan*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.37064/consilium.v9i1.11520>
- Prayitno, Afdal, Ifdil, & Ardi, Z. (2017). *Layanan bimbingan kelompok dan konseling kelompok yang berhasil*. Ghalia Indonesia. <http://repository.unp.ac.id/23821/1/BUKU%20LAYANAN%20KONSELING%20123.pdf>
- Primadasa, Y., & Amalia, V. (2017). Penerapan Metode Multi Factor Evaluation Process untuk Pemilihan Tanaman Pangan di Kabupaten Musi Rawas. *Sisfo*, 7(01), 47–58. <https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2017.09.004>
- Putri, A. (2016a). Pentingnya Kualitas Pribadi Konselor Dalam Konseling Untuk Membangun Hubungan Antar Konselor Dan Konseli. *JBKI (Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia)*, 1(1), 10. <https://doi.org/10.26737/jbki.v1i1.99>
- Putri, A. (2016b). Pentingnya Kualitas Pribadi Konselor Dalam Konseling Untuk Membangun Hubungan Antar Konselor Dan Konseli. *JBKI (Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia)*, 1(1), 10. <https://doi.org/10.26737/jbki.v1i1.99>
- Rahayu, T. (2017). Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Klasikal dan Konseling Individual Pada Siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta. *Jurnal Riset Mahasiswa Bimbingan dan Konseling*, 3(7), 293–307.
- Schalkwyk, S. V., Cilliers, F., Adendorff, H., Cattell, K., & Herman, N. (2013). Journeys of growth towards the professional learning of academics: Understanding the role of educational development. *International Journal for Academic Development*, 18(2), 139–151. <https://doi.org/10.1080/1360144X.2012.673490>
- Solehah, A. (2020). *Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga* [UIN Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri].

<https://repository.uinsaizu.ac.id/6953/>

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, quality & satisfaction*. Penerbit Andi.