

**KEPUASAN SISWA TENTANG KUALITAS LAYANAN KONSELOR  
LULUSAN BK UNNES DALAM FORMAT KLASIKAL****Sari Prasetyaati<sup>✉</sup>, Eko Nusantoro**Jurusan Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang,  
Indonesia**Info Artikel***Sejarah Artikel:*Diterima Juni 2015  
Disetujui September 2015  
Dipublikasikan Desember  
2015*Keywords:**Student's satisfaction;  
counselor's quality; classical.***Abstrak**

Penelitian ini dilakukan berdasarkan fenomena yang terjadi di SMA Negeri di Kabupaten Semarang yang menunjukkan adanya kepuasan dan ketidakpuasan siswa dalam mengikuti layanan Bimbingan dan Konseling terutama layanan format klasikal. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor dalam format klasikal. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei. Penelitian ini dilakukan dengan sampel sebesar 297 siswa dari populasi sebesar 1233 siswa. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah skala kepuasan. Teknik analisis data menggunakan analisis data kuantitatif deskriptif persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor lulusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang dalam format klasikal memiliki persentase rata-rata sebesar 72,66 % dalam kriteria puas. Rincian kepuasan tersebut pada 5 indikator yaitu pada keandalan pelayanan sebesar 72,07%, daya tanggap pelayanan sebesar 74,92%, jaminan pelayanan sebesar 71,85%, empati pelayanan sebesar 69,58%, dan bukti fisik pelayanan sebesar 74,90%. Hal tersebut menunjukkan bahwa harapan siswa akan kualitas layanan konselor dalam format klasikal telah terpenuhi.

**Abstract**

*This research is conducted based on some phenomenon happened in the Senior High School in Semarang regency that shows the satisfaction and unsatisfaction of the student in joining Guidance and Counseling service, especially in classical format service. The purpose of this study is to find out the degree of student satisfaction about the service quality of counselor in classical format. This is a survey research. This research is conducted with the sample of 297 students from the population of 1233 students. Researcher use collecting data as a method with satisfaction scale. The data analysis technique is using data quantitative descriptive percentage. The result shows that the degree of student satisfaction about the service quality of the counselor of Guidance and Counseling graduate from Semarang State University in the form of classical format has 72,66% in average. The details of the satisfaction on five indicators, there are (1) 72,07% on reliability of service, (2) 72,92% on responsiveness of service, (3) 71,85% on assurance of service, (4) 69,58% on empathy of service, and 74,90% on tangible of service. It shows that the student's prospect of counselor service quality in the form of classical format is already completed.*

© 2015 Universitas Negeri Semarang

<sup>✉</sup> Alamat korespondensi:Gedung A2 Lantai 1 FIP Unnes  
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
E-mail: sariprasetyaati@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pelayanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah merupakan upaya pemberian bantuan kepada siswa dalam rangka pengembangan diri. Kerangka Bimbingan dan Konseling meliputi empat bidang bimbingan dan sembilan jenis layanan. Keempat bidang bimbingan tersebut yaitu bimbingan pribadi, sosial, belajar, dan karir. Sedangkan sembilan jenis layanan tersebut ialah layanan orientasi, layanan informasi, layanan penguasaan konten, layanan penempatan penyaluran, konseling individu, bimbingan kelompok, konseling kelompok, konsultasi, dan mediasi. Pelayanan bimbingan dan konseling terutama dalam jalur pendidikan formal dan nonformal diampu oleh konselor yang dinyatakan sebagai pendidik sesuai dengan UU No. 20 tahun 2003 pasal 1 ayat (6) yang berbunyi "Pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan".

Guru BK adalah guru yang memiliki tugas, tanggung jawab, dan wewenang dalam melaksanakan pelayanan Bimbingan dan Konseling yang terkait dengan aspek pengembangan diri siswa yang meliputi kebutuhan, potensi, bakat, minat, dan kepribadian siswa. Permendiknas No. 27 Tahun 2008 tentang Standar Kualifikasi dan Kompetensi Konselor menyebutkan bahwa "konteks tugas konselor berada dalam kawasan pelayanan yang bertujuan mengembangkan potensi dan memandirikan konseli dalam pengambilan keputusan dan pilihan untuk mewujudkan kehidupan yang produktif, sejahtera, dan peduli kemaslahatan umum". Pelayanan Bimbingan dan Konseling membantu siswa berkembang secara optimal maka dalam memberikan pelayanan hendaknya konselor dapat menunjukkan kualitasnya. Kualitas layanan yang dimiliki oleh konselor terkait erat dengan kepercayaan yang diberikan oleh siswa. Karena tingkat kualitas layanan konselor akan menjadi pendorong atau motivasi siswa untuk

memanfaatkan layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah. Kualitas layanan ini pada akhirnya akan mempengaruhi tinggi rendahnya pengguna layanan yaitu yang mengarah pada kepuasan siswa.

Tingkat kepuasan menjadi salah satu hal yang penting untuk diketahui guna melihat seberapa besar kualitas layanan itu telah diterima penggunaannya. Sebagaimana yang dikatakan Tjiptono (2005) bahwa "kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya kepuasan". Kepuasan siswa setelah memanfaatkan layanan menjadi hal yang harus diperhatikan karena siswa yang puas akan memberikan citra positif dan kepercayaan bagi Bimbingan dan Konseling di sekolah.

Kepuasan merupakan hal yang subjektif. Untuk mengetahui siswa puas atau tidak dengan kualitas layanan yang diberikan oleh konselor, dapat dilihat dari terpenuhinya harapan-harapan siswa dalam mengikuti layanan Bimbingan dan Konseling. Seperti halnya pernyataan Kotler (2009) bahwa "kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan". Jadi dalam hal ini kepuasan siswa diketahui dengan membandingkan antara pelayanan yang dirasakan dengan harapan-harapannya. Oleh karena itu konselor harus mengetahui bagaimana harapan siswa dalam mengikuti layanan. Mengacu pada pernyataan Kotler (2009), ciri-ciri siswa yang puas ditandai dengan sikap antusias terhadap layanan yang diberikan oleh konselor dan menggunakan kembali jasa layanan konselor tersebut secara suka rela. Kenyataan di lapangan, terdapat fenomena yang mengindikasikan adanya kepuasan dan ketidakpuasan siswa dalam pelayanan Bimbingan dan Konseling oleh guru BK yang dilakukan dalam format klasikal.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di SMA Negeri 1 Ungaran tahun 2014 yaitu meskipun siswa telah mengikuti layanan format klasikal setiap satu minggu sekali, tetapi masih ada siswa yang kurang berminat. Hal ini ditunjukkan siswa dengan menyibukkan diri di tengah berlangsungnya layanan sehingga siswa

belum maksimal dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling di kelas. Untuk kelas XI di SMA ini tidak memiliki jam Bimbingan dan Konseling di kelas, akan tetapi guru BK masih tetap bisa memberikan layanan format klasikal setiap 2 minggu atau 3 minggu sekali di jam kosong atau dengan meminta jam mata pelajaran tertentu untuk diisi jam BK. Selain itu pada saat jam pelajaran kosong, seringkali siswa-siswi baik kelas XI yang tidak memiliki jam BK maupun siswa kelas X dan XII meminta jam kosong tersebut diisi dengan Bimbingan dan Konseling. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap guru BK juga ditunjukkan siswa dengan lebih menyukai layanan klasikal yang diberikan mahasiswa PPL dari jurusan Bimbingan dan Konseling.

Fenomena serupa juga ditemukan di SMA Negeri 1 Ambarawa. Berdasarkan hasil wawancara dengan guru BK diketahui bahwa di kelas masih ada siswa yang kurang antusias dalam mengikuti layanan klasikal. Hal ini ditunjukkan siswa dengan sibuk sendiri di tengah berlangsungnya jam Bimbingan dan Konseling, ada yang malas-malasan dan ada yang mengerjakan tugas mata pelajaran lainnya. Di SMA ini juga terdapat kesamaan dengan SMA 1 Ungaran bahwa ketika ada jam pelajaran kosong, siswa seringkali menemui guru BK untuk meminta guru BK mengisi jam kosong tersebut.

Selain itu berdasarkan informasi yang didapat dari Musyawarah Guru Bimbingan dan Konseling (MGBK) Kabupaten Semarang, ada kesenjangan di SMA Negeri 1 Susukan yaitu tidak memiliki jam layanan klasikal Bimbingan dan Konseling pada semua kelas dari kelas X, XI, dan XII. Meskipun demikian, guru BK masih dapat masuk kelas dan memberikan layanan klasikal dengan memanfaatkan jam pelajaran yang kosong. Tidak terdapatnya jam layanan klasikal BK di sekolah ini dikhawatirkan akan mempengaruhi kepuasan siswa terhadap kualitas layanan guru BK terutama layanan klasikal yang diterimanya. Padahal dalam Permendikbud Nomor 111 tentang Bimbingan dan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah pasal 6 ayat (4) dijelaskan bahwa "Layanan Bimbingan dan Konseling

sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang diselenggarakan di dalam kelas dengan beban belajar 2 (dua) jam perminggu".

Rangkuti (2006) berpendapat "pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan". Kepuasan siswa adalah perasaan seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan atau apa yang ia dapatkan dengan harapan-harapannya, dalam hal ini sebagai seorang siswa. Sementara itu, Juran dalam Tjiptono (2005) mengartikan "kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (fitness for use). Definisi ini menekankan orientasi pada harapan pelanggan". Harapan siswa sebagai pelanggan akan terpenuhi ketika dalam menerima layanan merasa cocok dan sesuai. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2012; Rangkuti, 2006; Jafar, 2005) mengemukakan ada 5 dimensi yang dapat dijadikan standar dalam menentukan kualitas suatu jasa atau layanan yaitu: (1) Reliability (keandalan); (2) Responsiveness (daya tanggap); (3) Assurance (jaminan); (4) Emphaty (empati); dan Tangible (bukti fisik).

Sebagai konselor yang melaksanakan pelayanan Bimbingan dan Konseling kepada siswa terutama layanan format klasikal, apakah telah memberikan kepuasan pada penerima layanan yang subjeknya adalah siswa. Timbul pertanyaan apakah siswa-siswi yang mendapatkan pelayanan format klasikal telah puas dengan kualitas layanan yang diterimanya. Pernyataan siswa akan sangat beragam, yang satu dengan yang lainnya akan berbeda tingkat kepuasannya terhadap kualitas layanan yang dimiliki konselor. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor lulusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang dalam Format Klasikal di SMA Negeri Se-Kabupaten Semarang Tahun 2014-2015.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan metode survei.

Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri Se-Kabupaten Semarang dengan sampel penelitian sebanyak 297 siswa dari jumlah populasi sebesar 1233 siswa. Alat pengumpulan data yang digunakan yaitu skala konsep kepuasan. Validitas alat pengumpulan data menggunakan rumus product moment dan reliabilitas dengan rumus alpha. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif persentase.

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil skala kepuasan, dapat diketahui tingkat kepuasan siswa berada pada rata-rata kriteria puas yang akan disajikan dalam tabel 1.

Tabel 1. Persentase tingkat kepuasan secara keseluruhan

Interval	Kriteria	Jumlah Siswa	Persentase (%)
84% - 100%	Sangat Puas	12	4,04 %
68% - 84%	Puas	208	70,03%
52% - 68%	Cukup Puas	76	25,59%
36% - 52%	Tidak Puas	1	0,34%
20% - 36%	Sangat Tidak Puas	0	0%

Dari jumlah keseluruhan responden sebanyak 297 siswa, diperoleh hasil 208 siswa mengatakan puas dengan persentase sebesar 70,03%. Selanjutnya sebanyak 76 siswa menyatakan cukup puas dan 12 siswa sangat puas. Selain itu hanya terdapat 1 siswa yang mengatakan tidak puas dan tidak ada siswa yang mengatakan sangat tidak puas.

Kemudian hasil analisis deskriptif persentase mengenai kepuasan siswa ditinjau dari 5 indikator kualitas layanan konselor dalam format klasikal yang meliputi indikator: 1) keandalan; 2) daya tanggap; 3) jaminan; 4) empati; dan 5) bukti fisik akan disajikan dalam tabel 2.

Tabel 2. Persentase tingkat kepuasan siswa pada setiap indikator

Indikator	Tingkat Kepuasan (%)	Kriteria
Keandalan	72,07%	Puas
Daya Tanggap	74,67%	Puas
Jaminan	71,85%	Puas
Empati	69,58%	Puas
Bukti Fisik	74,90%	Puas
<b>Rata-Rata</b>	<b>72,61%</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa keseluruhan indikator pengukuran kepuasan terhadap kualitas layanan konselor dalam format klasikal yang diterima pada 297 siswa dalam kriteria puas dengan persentase sebesar 72,61%. Hasil kepuasan siswa mengenai kelima indikator kepuasan tentang kualitas layanan konselor yang paling tinggi adalah indikator daya tanggap dengan persentase sebesar 74,92 %. Kepuasan tersebut mencangkup tentang terpenuhinya harapan akan kesediaan, kecepatan pelayanan, dan spontanitas konselor

dalam memberikan layanan di kelas. Sedangkan hasil analisis indikator yang paling rendah dengan persentase 69,58% adalah indikator empati yang meliputi terpenuhinya harapan akan perhatian dan rasa peduli serta kemudahan siswa menghubungi konselor.

Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa berada pada rata-rata kriteria puas. Meskipun rata-rata siswa termasuk dalam kriteria puas, namun masih banyak siswa yang menyatakan cukup puas. Hal ini dapat dijadikan perhatian bagi guru BK yang merupakan lulusan

Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada siswa. Indikator empati merupakan indikator yang memiliki kepuasan terendah. Indikator ini diharapkan untuk menjadi perhatian bagi guru BK/ konselor lulusan Bimbingan dan Konseling Unnes agar terus ditingkatkan guna memberikan pelayanan terbaik bagi siswa. Bukan hanya indikator empati saja, indikator yang lain juga harus ditingkatkan sehingga siswa merasa puas atau bahkan sangat puas mengingat masih banyak siswa yang merasa cukup puas dengan kualitas layanan guru BK dalam format klasikal.

Hasil pemaparan tingkat kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor lulusan Bimbingan dan Konseling Unnes dalam format klasikal berada pada taraf puas. Artinya, bahwa harapan siswa tentang kualitas layanan yang diterimanya sudah terpenuhi meskipun belum sempurna. Mengacu pada pendapat Rangkuti (2006), tingkat kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor lulusan BK Unnes dalam format klasikal yang tergolong puas ini didukung oleh faktor kualitas konselor, daya saing, dan momen pelayanan (situasi pelayanan).

Faktor yang pertama yaitu kualitas konselor yang lebih baik. Hal ini terlihat dari guru BK lulusan Bimbingan dan Konseling Unnes yang bukan hanya sekedar S1, tetapi sudah ada yang menempuh S2 dan ada pula yang sudah menempuh Pendidikan Profesi Konselor (PPK) dan bergelar Kons. Ketika pendidikan guru BK lebih dari standar yang ditetapkan (S1), seharusnya guru BK tersebut lebih berkualitas dan dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik pula.

Faktor yang kedua yaitu daya saing. Daya saing yang dimaksud yaitu layanan klasikal yang diberikan guru BK memiliki keunggulan dibanding yang lainnya, dalam hal ini yaitu jam pelajaran di kelas. Layanan klasikal Bimbingan dan Konseling di kelas berbeda dengan jam mata pelajaran. Ketika jam mata pelajaran siswa dituntut menguasai materi dan tuntutan nilai yang tinggi. Dalam layanan klasikal Bimbingan dan Konseling tidak ada tuntutan nilai dan materi yang dibahas pun berbeda dengan mata pelajaran.

Materi yang dibahas seputar kehidupan siswa yang menarik dengan segala permasalahan dan solusinya, sehingga membuat siswa antusias mengikuti layanan.

Faktor yang ketiga yaitu momen pelayanan. Momen ini mengacu pada kesediaan konselor menangani semua siswa bukan hanya yang bermasalah saja. Hal ini berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa situasi pelayanan pada kelas X dan XI yaitu membutuhkan banyak informasi yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari. Terlepas juga bahwa Bimbingan dan Konseling bukanlah mata pelajaran sehingga siswa tidak diburu-buru akan tuntutan menguasai materi dan nilai yang tinggi seperti halnya mata pelajaran yang ada.

Momen atau situasi pelayanan pada kelas XII yang memang adalah kelas terakhir sebelum mereka lulus yaitu menuntut kelas XII harus menentukan arah pilih karir setelah lulus mau meneruskan ke perguruan tinggi atau bekerja. Jika meneruskan ke perguruan tinggi maka siswa dihadapkan pada banyaknya pilihan baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dan jurusan apa yang akan diambilnya. Jika siswa memilih untuk bekerja, siswa dihadapkan pada pilihan pekerjaan apa dan di mana dengan modal lulusan tingkat SMA. Kebutuhan dan kepentingan siswa akan informasi tentang perguruan tinggi dan lowongan kerja memandang bahwa guru BK adalah orang yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhannya akan informasi tersebut.

Terkait dengan layanan Bimbingan dan Konseling yang diberikan kepada siswa, maka guru BK dituntut untuk memiliki kualitas layanan yang baik yang mampu memberikan kepuasan kepada siswa dalam mengikuti layanan Bimbingan dan Konseling di kelas. Hal ini dapat mempengaruhi motivasi siswa dalam mengikuti layanan dan memberikan citra positif bagi guru BK maupun pihak sekolah. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan siswa terhadap guru BK dalam memberikan layanan. Hal ini mengacu pada pendapat Rangkuti (2006) yaitu, relationship marketing, penanganan keluhan yang efektif dan peningkatan kinerja.

Relationship marketing dapat diterapkan guru BK dengan menjalin hubungan yang baik dengan siswa secara terus menerus yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan sehingga siswa dapat merasakan manfaat dari Bimbingan dan Konseling. Penanganan keluhan yang efektif dapat diterapkan guru BK dengan menunjukkan perhatian, keprihatinan, dan penyesalannya atas kekecewaan siswa. Penanganan keluhan siswa yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan siswa tidak puas. Peningkatan kinerja dapat diterapkan guru BK dengan menempuh pendidikan yang lebih tinggi ataupun dengan mengikuti Pendidikan Profesi Konselor (PPK). Selain itu guru BK dapat mengikuti seminar atau workshop.

## SIMPULAN

Kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor dalam format klasikal merupakan perasaan terpenuhi dan tidak terpenuhinya harapan terhadap jasa layanan konselor sekolah yang berupa: (1) keandalan (reability); (2) daya tanggap (responsiveness); (3) jaminan (assurance); (4) empati (emphaty); dan (5) bukti fisik (tangible) dalam memberikan layanan format klasikal. Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri Se-Kabupaten Semarang dengan populasi sebesar 1233 siswa di mana siswa tersebut adalah siswa yang diampu oleh guru BK lulusan Universitas Negeri Semarang. Hasil penelitian ini adalah kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor lulusan Bimbingan dan Konseling

Universitas Negeri Semarang dalam format klasikal di SMA Negeri Se-Kabupaten Semarang yaitu dengan persentase rata-rata sebesar 72,61 % pada kriteria yang memuaskan.

Kepuasan siswa pada setiap indikator kualitas layanan konselor dalam format klasikal yaitu indikator keandalan pelayanan dengan persentase sebesar 72,02%, daya tanggap dengan persentase sebesar 74,67%., jaminan dengan persentase sebesar 71,85%, empati dengan persentase sebesar 69,58%, dan bukti fisik dengan persentase sebesar 74,90%. Kelima indikator tersebut termasuk dalam kriteria puas. Kepuasan siswa tersebut dapat dimaknai bahwa harapan siswa akan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan konselor dalam format klasikal telah terpenuhi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Jasfar, Farida. 2005. Manajemen Jasa, Pendekatan Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Ed. 12 Jilid 1. PT Indeks.
- Permendikbud nomor 111 tahun 2014 tentang Bimbingan dan Konseling pada pendidikan dasar dan pendidikan menengah.
- Permendiknas Nomor 27 Tahun 2008 tentang Standar Kualifikasi dan Kompetensi Konselor
- Rangkuti, Freddy. 2006. Measuring Customer Satisfaction. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi.
- , Fandy. 2012. Service Management. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.