

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP LAYANAN BK DI SEKOLAH

Denis Seli Afrizal <sup>a,1,\*</sup>, Sapto Irawan <sup>b,2</sup>

<sup>a,b</sup> Universitas Kristen Satya Wacana, Jl. Diponegoro No. 52-60, Salatiga, Jawa Tengah 50711, Indonesia

<sup>1</sup> [Denisafrizal128@gmail.com](mailto:Denisafrizal128@gmail.com)

\* Corresponding Author



accepted 2023-11-10; published 2023-12-27

### ABSTRACT

*The aim of the research that has been carried out is to find out the level of student satisfaction with the Guidance and Counseling services at SMA N 1 Tuntang. The sample for this research was 35 students in class XII Language. The technique used in sampling uses Purposive Sampling. The research results show that: 1) There are 6 students with a percentage score of 89.66% who are in the high group, which means that the level of Guidance and Counseling services is categorized as very satisfied; 2) There are 25 students with a percentage of 70.3% who are in the medium group, which means that the level of Guidance and Counseling services is categorized as satisfied; and 3) There are 4 students with a percentage of 49.14% who are in the low group, which means that the level of Guidance and Counseling services is categorized as dissatisfied. There are still several things that need to be studied and used as material for evaluation of Guidance and Counseling teachers. In general, the level of student satisfaction with Guidance and Counseling services at school is in the satisfied category.*

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian yang telah dilakukan yaitu untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan Bimbingan dan Konseling di SMA N 1 Tuntang. Sampel penelitian ini adalah 35 peserta didik kelas XII Bahasa. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Terdapat 6 peserta didik dengan nilai persentase 89,66% berada dalam golongan tinggi yang artinya tingkat layanan Bimbingan dan Konseling dikategorikan sangat puas; 2) Terdapat 25 peserta didik dengan persentase 70,3% berada dalam golongan sedang yang artinya tingkat layanan Bimbingan dan Konseling dikategorikan puas; dan 3) Terdapat 4 peserta didik dengan persentase 49,14% berada dalam golongan rendah yang artinya tingkat layanan Bimbingan dan Konseling dikategorikan tidak puas. Masih terdapat beberapa hal yang perlu dikaji dan menjadi bahan evaluasi guru Bimbingan dan Konseling. Secara umum tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah berada dalam kategori puas.

### KEYWORDS

Analysis, Student Satisfaction, Guidance and Counseling Services

### Kata Kunci

Analisis, Kepuasan Peserta didik, Layanan Bimbingan dan Konseling

This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



## 1. Pendahuluan

Pendidikan pada dasarnya merupakan proses untuk membantu individu dalam mengembangkan potensi yang ada di dalam diri individu tersebut. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa,

dan negara termuat didalam UU No. 20 tahun 2003 Pasal 1 (Habe & Ahiruddin, 2017). Salah satu cara untuk membantu remaja dalam menyelesaikan tugas-tugasnya yaitu dengan melakukan pendidikan formal (Putra, 2017).

Dalam kehidupannya peserta didik sebagai makhluk sosial juga menghadapi suatu permasalahan yang bermacam-macam.. permasalahan yang dihadapi peserta didik pastinya akan berdampak pada tugas-tugas perkembangan yang dijalani. Dengan adanya suatu permasalahan yang dialami peserta didik, pihak sekolah telah menyediakan suatu layanan khusus yang disebut dengan layanan Bimbingan dan Konseling. Dimana layanan tersebut membantu peserta didik dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang sedang dialami (Amalia et al., 2016).

Suatu proses yang memberikan layanan kepada individu untuk membantu memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk membuat pilihan, rencana, dan interpretasi yang diperlukan agar berhasil dalam mengatasi permasalahan disebut bimbingan. Selain itu, hubungan yang mempunyai sifat rahasia, langsung, penuh penerimaan serta menciptakan peluang dari konsultan kepada seorang klien disebut dengan konsultasi. Seorang konsultan menggunakan pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki untuk membantu klien dalam mengatasi suatu permasalahan. Oleh karena itu, Bimbingan dan Konseling di definisikan sebagai suatu upaya proaktif serta sistematis yang bertujuan membantu individu dalam mencapai tingkat perkembangan yang optimal, mengembangkan perilaku yang efektif, mengembangkan lingkungannya, serta meningkatkan pemanfaatan individu didalam lingkungan.

Layanan Bimbingan dan Konseling merupakan suatu layanan yang diberikan untuk membantu dalam menyelesaikan permasalahan peserta didik. Sedangkan suatu sikap yang diungkapkan peserta didik, baik sikap positif maupun sikap negatif berkaitan dengan kesesuaian dengan harapan peserta didik terhadap pemberian layanan yang telah diterima disebut dengan kepuasan peserta didik (Warisma, 2018). Pentingnya peran layanan bimbingan dan konseling dalam perkembangan peserta didik menuntut guru untuk membimbing dan memberikan nasihat dengan memperhatikan layanan yang telah diberikan, pengembangan perilaku efektif, pengembangan lingkungan, serta meningkatkan keberfungsian atau keunggulan peserta didik di dalam lingkungan.

Layanan Bimbingan dan Konseling (BK) di sekolah memainkan peran krusial dalam mendukung perkembangan akademik, sosial, dan emosional peserta didik. Dalam konteks pendidikan yang semakin kompleks, penting bagi institusi pendidikan untuk memastikan bahwa layanan BK yang diberikan efektif dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Salah satu cara untuk menilai efektivitas layanan BK adalah dengan melakukan analisis tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan tersebut.

Tingkat kepuasan peserta didik merupakan indikator penting dari kualitas layanan BK yang diberikan. Kepuasan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kualitas interaksi dengan konselor, kecukupan dukungan yang diberikan, hingga dampak layanan terhadap kesejahteraan dan prestasi akademik peserta didik. Memahami tingkat kepuasan ini tidak hanya membantu dalam menilai sejauh mana layanan BK memenuhi kebutuhan peserta didik, tetapi juga mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau pengembangan lebih lanjut.

Dalam banyak kasus, kepuasan peserta didik terhadap layanan BK dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kompetensi konselor, kejelasan dan keterjangkauan layanan, serta dukungan yang diberikan dalam menghadapi masalah pribadi dan akademik. Oleh karena itu, analisis tingkat kepuasan ini sangat penting untuk memberikan umpan balik yang konstruktif, yang dapat digunakan oleh sekolah untuk meningkatkan kualitas layanan BK yang disediakan.

Berdasarkan penelitian relevan yang dilakukan oleh Ali Lukmanul Hakim dengan judul "Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling" di SMK Al-Hidayah Lestari Lebak Bulus. Penelitian ini menjelaskan bahwa layanan bimbingan dan konseling di sekolah masih rendah atau belum memadai dan perlu adanya perbaikan di beberapa aspek (Hakim, 2014). Hasil analisis

penelitian ini menunjukkan bahwa layanan bimbingan dan konseling di SMK Al-Hidayah Lestari Lebak Bulus masih kurang atau belum memadai, oleh karena itu seperti yang telah diuraikan di atas, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Sejalan dengan penelitian yang berjudul “Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling” di SMA Kota Batam (Marpaung et al., 2021) yang dilakukan oleh Junierissa Marpaung, Sri Wahyuni Adiningtiyas, dan Ramdani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta didik secara keseluruhan terhadap layanan bimbingan konseling yaitu 11,72% yang termasuk dalam kategori “sangat tidak puas”, hal ini menunjukkan bahwa layanan bimbingan konseling perlu ditingkatkan agar lebih efektif dan efisien. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1) Kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 12 Batam termasuk dalam kategori “Tidak Puas”; 2) Kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 16 Batam termasuk dalam kategori “Tidak Puas”; 3) Kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Bina Nusantara Batam termasuk dalam kategori “Puas”; 4) Kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Kartini Batam termasuk dalam kategori “Tidak Puas”; 5) Kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 5 Batam termasuk dalam kategori “Puas”; 6) Kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 8 Batam termasuk dalam kategori “Tidak Puas”; 7) Kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 17 Batam termasuk dalam kategori “Puas dan Sangat Tidak Puas”; 8) Kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Se-Kota Batam termasuk dalam kategori “Sangat Tidak Puas”; dan 9) Kepuasan peserta didik terhadap layanan bimbingan konseling dikategorikan “Sangat Tidak Puas” pada bidang akademik, bidang pribadi sosial, dan bidang karir.

Berdasarkan uraian yang sudah dikemukakan diatas, maka tujuan kajian ini yaitu mendapatkan data dan informasi tentang: Seberapa besar tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah? Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan BK di Sekolah”**. Sedangkan manfaat dari penelitian ini yaitu: untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang layanan bimbingan konseling serta sebagai pertimbangan atau rujukan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian terhadap penelitian sejenis. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam mengenai tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan BK di sekolah. Dengan menggunakan metode survei dan kuesioner, penelitian ini akan mengevaluasi persepsi peserta didik tentang berbagai aspek layanan BK yang mereka terima. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengelola sekolah dan konselor dalam merancang dan melaksanakan program BK yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan peserta didik.

## 2. Metode

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei untuk menganalisis tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan Bimbingan dan Konseling (BK) di sekolah. Desain ini dipilih karena memungkinkan pengumpulan data dari sejumlah besar responden untuk memperoleh hasil yang representatif dan dapat digeneralisasikan. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan September 2023 – November 2023. Subjek penelitian ini adalah peserta didik kelas XII Bahasa SMA Negeri 1 Tuntang tahun ajaran 2023/2024 sebanyak 35 peserta didik. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*, yaitu suatu metode penentuan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu (Syofian, 2014). Sampel penelitian ditunjukkan pada Tabel 1. Pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada peserta didik melalui formulir online atau kertas sesuai dengan kondisi yang memungkinkan. Responden akan diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan jaminan kerahasiaan data sebelum mengisi kuesioner. Waktu pengumpulan data direncanakan berlangsung selama dua minggu untuk memberikan kesempatan kepada peserta didik yang terpilih.

**Tabel 1. Sampel Penelitian**

No.	Kelas	Jumlah Peserta Didik
1.	Kelas XII Bahasa	35
<b>TOTAL</b>		<b>35</b>

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS atau Microsoft Excel. Analisis yang dilakukan meliputi a) Deskriptif Statistik: Untuk menggambarkan distribusi kepuasan secara keseluruhan dan per dimensi (mean, median, mode, dan standar deviasi) dan Analisis Frekuensi: Untuk menghitung frekuensi dan persentase jawaban pada setiap item kuesione. Tahapan yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya yaitu tahap persiapan (penyusunan proposal serta instrumen penelitian, tahap pengambilan subjek, tahap pelaksanaan penelitian, dan tahap akhir (analisis serta membuat laporan penelitian).

### 3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Menurut Frank (dalam Prayitno dan Erman, 2015) bimbingan sebagai bantuan yang diberikan kepada individu untuk dapat memilih, mempersiapkan diri, dan memangku suatu jabatan serta mendapat kemajuan dalam jabatan yang dipilihnya itu. Sedangkan konseling oleh seorang ahli (disebut konselor) kepada individu yang sedang mengalami sesuatu masalah (disebut klien) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi oleh klien. Sehingga bimbingan dan konseling dapat diartikan upaya proaktif dan sistematis dalam memfasilitasi individu mencapai tingkat perkembangan yang optimal, pengembangan perilaku yang efektif, pengembangan lingkungan, dan peningkatan fungsi atau manfaat individu dalam lingkungannya

Untuk menginterpretasikan nilai rata-rata yang diperoleh digunakan pedoman interpretasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2009) sebagai berikut:

- 1) Interval 81 – 100%, termasuk dalam kategori Sangat Puas.
- 2) Interval 61 – 80%, termasuk dalam kategori Puas.
- 3) Interval 41 – 60%, termasuk kategori Kurang Puas; dan
- 4) Interval < 40%, termasuk dalam kategori Sangat Tidak Puas. Interpretasi data ditunjukkan pada Tabel 2.

**Tabel 2. Interpretasi Data**

No	Aspek	Persentase	Kategori
1	Kejelasan guru BK dalam memberikan orientasi diawal tahun ajaran baru	73,57%	Puas
2	Bantuan guru BK bagi siswa dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan sekolah	70,00%	Puas
3	Kemudahan memperoleh informasi tentang sekolah	72,14%	Puas
4	Penampilan guru BK sangat menarik	72,14%	Puas
5	Keramahan guru BK saat memberikan orientasi	73,57%	Puas
6	Kelengkapan sarana ruang kelas	64,29%	Puas
7	Jumlah siswa dalam setiap kelas sesuai dengan kapasitas ruangan	75,00%	Puas
8	Guru BK bertutur kata sopan	71,43%	Puas

9	Bimbingan secara pribadi tentang cara mengatasi masalah belajar oleh guru BK	69,29%	Puas
10	Guru BK Mampu menyimpan rahasia individu siswa	66,43%	Puas
11	Ketersediaan buku konsultasi bagi siswa	66,43%	Puas
12	Bantuan memahami Pelajaran sekolah oleh guru BK	65,00%	Puas
13	Kesediaan guru BK mendengarkan keluhan siswa	70,00%	Puas
14	Kesabaran guru BK menghadapi siswa yang bermasalah dalam belajar	73,57%	Puas
15	Ketersediaan kotak masalah untuk menampung persoalan siswa	70,71%	Puas
16	Penjelasan bakat dan minat siswa oleh guru BK	71,43%	Puas
17	Arahan guru BK tentang pentingnya nilai dan norma agama	70,71%	Puas
18	Pemberian motivasi yang berkaitan dengan pergaulan siswa di lingkungan sekolah oleh guru BK	74,29%	Puas
19	Pemberian motivasi berkaitan dengan pergaulan siswa di lingkungan keluarga oleh guru BK	77,14%	Puas
20	Penyuluhan tentang bahaya pergaulan bebas oleh guru BK	77,86%	Puas
21	Ketersediaan informasi tentang perguruan tinggi	75,71%	Puas
22	Kemudahan siswa untuk mendapatkan informasi program studi lanjutan	70,71%	Puas
23	Guru BK memberikan penjelasan tentang pemilihan jurusan dengan baik dan sopan	71,43%	Puas
24	Guru BK memberikan pemahaman tentang jurusan yang dipilih siswa	72,14%	Puas
25	Ketersediaan informasi dunia kerja di sekolah	68,57%	Puas
26	Pelaksanaan program praktik lapangan kerja	67,14%	Puas
27	Penjelasan guru BK tentang perkembangan dunia kerja	70,00%	Puas
28	Kerjasama sekolah dengan Perusahaan dalam penyaluran tenaga kerja bagi siswa yang sudah lulus	72,14%	Puas
29	Arahan guru BK dalam memilih jenis pekerjaan yang sesuai dengan prodi yang diambil	72,86%	Puas
<b>Jumlah</b>		<b>2.065.71%</b>	<b>Puas</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>71,23%</b>	<b>Puas</b>

Untuk menentukan presentase menggunakan perhitungan sederhana yaitu sebagai berikut:

- 1) Menentukan Nilai Harapan (NH). NH dapat ditentukan dengan cara mengkalikan jumlah item pertanyaan dengan skor tertinggi.

- 2) Hitung Nilai Skor (NS). NS merupakan nilai rata-rata sebenarnya yang diperoleh dari hasil penelitian; dan
- 3) Menentukan kategorinya, yaitu dengan menggunakan rumus berikut:

$$P = \frac{NS}{NH} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Tingkat Persentase

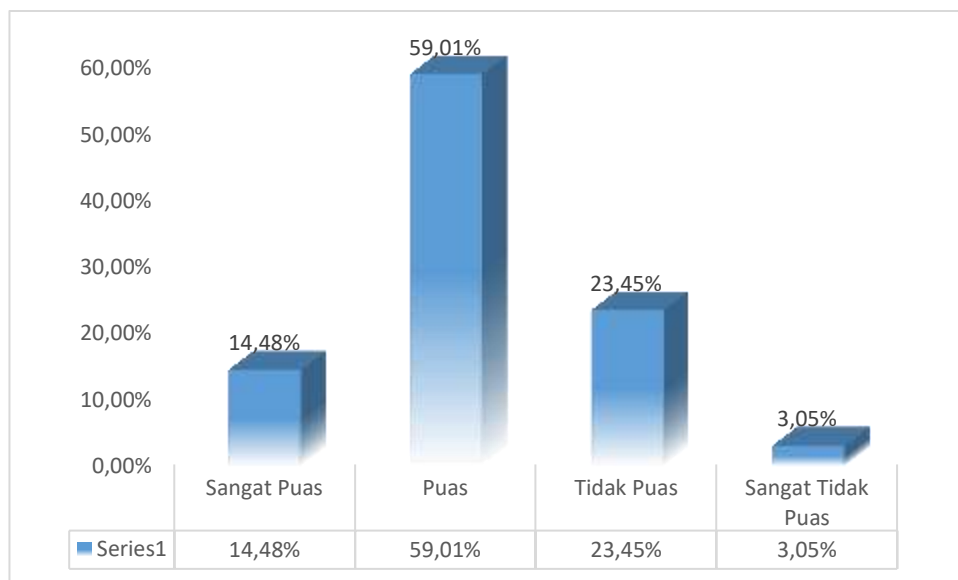
NS = Nilai Skor

NH = Nilai Harapan

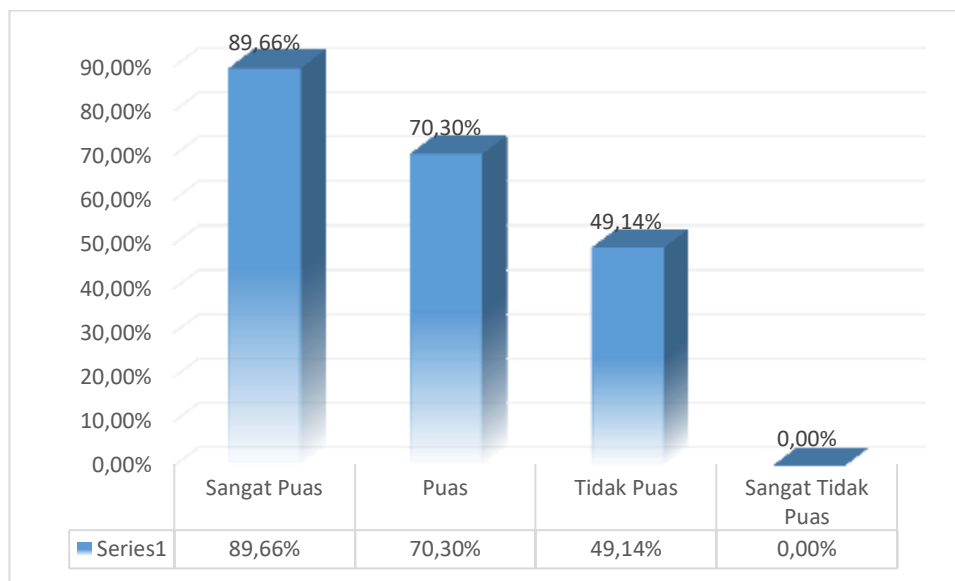
**Tabel 3. Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Bimbingan Konseling**

Kategorisasi	Persentase
Sangat Puas	$= \frac{147}{1015} \times 100\% = 14,48\%$
Puas	$= \frac{599}{1015} \times 100\% = 59,01\%$
Tidak Puas	$= \frac{238}{1015} \times 100\% = 23,45\%$
Sangat Tidak Puas	$= \frac{31}{1015} \times 100\% = 3,05\%$

**Gambar 1. Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Berdasarkan Butir Soal**



**Gambar 1. Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Bimbingan Konseling**



Berdasarkan hasil penyebaran angket, diketahui bahwa secara umum peserta didik kelas XII Bahasa terhadap layanan Bimbingan dan Konseling di SMA Negeri 1 Tuntang, Jawa Tengah termasuk dalam kategori puas atau dapat dikatakan bahwa peserta didik merasa puas terhadap layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah.

Berdasarkan penyebaran instrumen kepuasan peserta didik terhadap layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah, terdiri dari 29 pertanyaan untuk menilai kepuasan peserta didik, yaitu sebagai berikut: 1) 14,48% termasuk dalam kategori tinggi dapat diartikan bahwa tingkat layanan bimbingan Bimbingan dan Konseling dikategorikan “Sangat Puas”; 2) 59,01% termasuk dalam kategori sedang dapat diartikan bahwa tingkat layanan Bimbingan dan Konseling dikategorikan “Puas”; 3) 23,45% termasuk dalam kategori rendah dapat diartikan bahwa tingkat layanan bimbingan Bimbingan dan Konseling dikategorikan “Tidak Puas”; 4) 3,05% termasuk dalam kategori sangat rendah dapat diartikan bahwa tingkat layanan bimbingan Bimbingan dan Konseling dikategorikan “Sangat Tidak Puas”.

Selanjutnya berdasarkan penyebaran instrumen kepuasan peserta didik terhadap layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah menilai kepuasan berdasarkan rata-rata jumlah peserta didik, diperoleh hasil sebagai berikut: 1) Sebanyak 6 peserta didik dengan persentase 89,66% termasuk dalam kategori tinggi, sehingga dapat diartikan bahwa tingkat layanan bimbingan Bimbingan dan Konseling dikategorikan “Sangat Puas”; 2) Sebanyak 25 peserta didik dengan persentase 70,3% termasuk dalam kategori sedang, sehingga dapat diartikan bahwa tingkat layanan bimbingan Bimbingan dan Konseling dikategorikan “Puas”; dan 3) Sebanyak 4 peserta didik dengan persentase 49,14% termasuk dalam kategori rendah, sehingga dapat diartikan bahwa tingkat layanan bimbingan Bimbingan dan Konseling dikategorikan “Tidak Puas”.

Pada dasarnya, karakteristik kepuasan peserta didik kelas XII Bahasa di SMA Negeri 1 Tuntang berbeda. Peserta didik kelas XII Bahasa di SMA Negeri 1 Tuntang secara umum merasa puas terhadap layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah. Peserta didik menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh guru BK sudah cukup baik. Peserta didik menilai pemberian motivasi yang berkaitan dengan pergaulan dari Guru BK telah membantu peserta didik ke arah yang lebih baik. Selain itu penanganan masalah dari guru BK telah membantu peserta didik dan membuat peserta didik menjadi lebih tenang meskipun peserta didik masih merasa pelayanan yang diberikan belum cukup maksimal akan tetapi sudah cukup membantu peserta didik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik terhadap layanan Bimbingan dan Konseling (BK) dapat bervariasi, tetapi menurut berbagai ahli, beberapa faktor utama yang sering dikemukakan meliputi:

a) **Kualitas Interaksi dengan Konselor**

- **Kompetensi dan Keterampilan Konselor:** Ahli mengemukakan bahwa kompetensi konselor dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman memainkan peran penting dalam kepuasan peserta didik. Konselor yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik, empati, dan kemampuan untuk memberikan bimbingan yang relevan cenderung



meningkatkan kepuasan peserta didik (Gysbers & Henderson, 2014).

- **Pendekatan dan Empati:** Cara konselor mendekati peserta didik, seperti menunjukkan empati, memahami perasaan peserta didik, dan memberikan dukungan emosional, juga berpengaruh besar pada kepuasan (Rogers, 1957).
- b) **Ketersediaan dan Aksesibilitas Layanan**
- **Waktu dan Tempat Layanan:** Ketersediaan konselor dan kemudahan akses ke layanan BK, termasuk waktu operasional dan lokasi, mempengaruhi kepuasan peserta didik. Layanan yang mudah diakses dan sesuai dengan jadwal peserta didik dapat meningkatkan kepuasan (Whiston & Brecheisen, 2002).
  - **Jumlah Konselor dan Rasio Konselor-Peserta Didik:** Jumlah konselor yang memadai dibandingkan dengan jumlah peserta didik juga mempengaruhi efektivitas layanan. Rasio yang baik antara konselor dan peserta didik dapat memastikan perhatian dan dukungan yang memadai untuk setiap individu (McMahon & Patton, 2000).
- c) **Kesesuaian dan Efektivitas Dukungan**
- **Relevansi dan Kualitas Layanan:** Kepuasan peserta didik sering kali dipengaruhi oleh seberapa relevan dan efektif layanan yang diberikan dalam menangani masalah atau kebutuhan mereka. Dukungan yang sesuai dengan kebutuhan akademik, sosial, dan emosional peserta didik cenderung lebih memuaskan (Gysbers & Henderson, 2014).
  - **Pengaruh Positif terhadap Kesejahteraan dan Prestasi:** Pengaruh layanan BK terhadap kesejahteraan emosional dan prestasi akademik peserta didik juga berperan penting. Layanan yang membantu peserta didik mencapai tujuan pribadi dan akademik mereka akan meningkatkan kepuasan (Sears, 2016).
- d) **Komunikasi dan Informasi**
- Transparansi dan Komunikasi:** Kualitas komunikasi antara konselor dan peserta didik, termasuk cara konselor menyampaikan informasi mengenai layanan dan proses konseling, dapat mempengaruhi kepuasan. Peserta didik cenderung lebih puas jika mereka merasa mendapatkan informasi yang jelas dan transparan (Nugent & Jones, 2012).
- e) **Fasilitas dan Sumber Daya**
- Fasilitas dan Sumber Daya yang Tersedia:** Kondisi fisik ruang layanan BK, serta ketersediaan materi dan sumber daya yang memadai, juga mempengaruhi kepuasan. Fasilitas yang nyaman dan sumber daya yang lengkap dapat meningkatkan pengalaman layanan peserta didik (Dimmitt, 2008).
- f) **Persepsi dan Harapan Peserta Didik**
- Harapan Terhadap Layanan:** Kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh sejauh mana layanan BK memenuhi harapan mereka. Perbedaan antara harapan peserta didik dan kenyataan yang mereka alami dapat mempengaruhi tingkat kepuasan (Heskett, Sasser, & Schlesinger, 1997).

Faktor-faktor ini saling terkait dan berkontribusi terhadap pengalaman keseluruhan peserta didik dengan layanan BK. Dengan memahami dan mengelola faktor-faktor ini, sekolah dapat meningkatkan kualitas layanan BK dan, pada akhirnya, meningkatkan kepuasan peserta didik.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 35 peserta didik kelas XII Bahasa SMA Negeri 1 Tuntang mengenai kepuasan layanan Bimbingan dan Konseling dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah yang diukur menggunakan penyebaran instrumen berupa angket berada pada kategori puas dengan persentase 71,23%. Selanjutnya, Tingkat Kepuasan Peserta Didik terhadap layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah diperoleh: 1) Sebanyak 6 peserta didik dengan persentase 89,66% termasuk dalam kategori tinggi, sehingga dapat diartikan bahwa tingkat layanan bimbingan Bimbingan dan Konseling dikategorikan "Sangat Puas"; 2) Sebanyak 25 peserta didik dengan persentase 70,3% termasuk dalam kategori sedang, sehingga dapat diartikan bahwa tingkat layanan bimbingan Bimbingan dan Konseling dikategorikan "Puas"; dan 3) Sebanyak 4 peserta didik dengan persentase 49,14% termasuk dalam kategori rendah, sehingga dapat diartikan bahwa tingkat layanan bimbingan Bimbingan dan Konseling dikategorikan "Tidak Puas". Masih terdapat beberapa hal yang perlu dikaji dan menjadi bahan evaluasi guru

Bimbingan dan Konseling. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik terhadap layanan Bimbingan dan Konseling (BK) melibatkan beberapa elemen penting menurut para ahli. Pertama, kualitas interaksi dengan konselor memainkan peran krusial, di mana kompetensi konselor, keterampilan komunikasi, dan empati yang ditunjukkan dapat signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan peserta didik. Konselor yang mampu memahami dan memberikan dukungan yang relevan dengan kebutuhan peserta didik, baik dalam konteks akademik maupun emosional, cenderung meningkatkan kepuasan mereka. Selain itu, ketersediaan dan aksesibilitas layanan juga berkontribusi besar terhadap kepuasan. Ini mencakup waktu operasional yang sesuai, lokasi layanan yang mudah dijangkau, serta rasio konselor terhadap peserta didik yang memadai. Dukungan yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik, serta dampak positif yang dirasakan terhadap kesejahteraan emosional dan prestasi akademik, juga menjadi faktor penting. Kualitas komunikasi dan transparansi mengenai proses dan informasi layanan BK, serta fasilitas dan sumber daya yang memadai, turut mempengaruhi pengalaman keseluruhan peserta didik. Terakhir, harapan peserta didik terhadap layanan dan sejauh mana layanan tersebut memenuhi ekspektasi mereka juga berperan dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Dengan memperhatikan semua faktor ini, sekolah dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan BK yang disediakan.

### References

- 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>
- Bowers, A. J., & Ege, R. (2007). The Impact of School Counseling on Student Achievement: An Examination of Best Practices. *American School Counselor Association Journal*, 10(4), 80-92.
- Brown, C., & Rutter, R. (2006). Effectiveness of Counseling Programs in Schools: A Meta-Analysis. *Journal of Educational Psychology*, 98(3), 532-543.
- Dahir, C. A., & Stone, C. B. (2009). *School Counselor Accountability: A Measure of Student Success*. Corwin Press.
- Dimmitt, C. (2008). School Counseling: A Review of the Literature and Current Practices. *Journal of School Counseling*, 6(2), 5-23.
- Ginter, E. J., & Sharf, R. S. (2011). *Evaluating School Counseling Programs: Methods and Strategies*. Routledge.
- Gysbers, N. C., & Henderson, P. (2014). *Developing and Managing Your School Guidance and Counseling Program*. Wiley.
- Habe, H., & Ahiruddin, A. (2017). Sistem Pendidikan Nasional. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 2(1), 39-45. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v2i1.48>
- Hakim, A. L. (2014). Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SML Al-Hidayah Lestari Lebak Bulus. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Hartanto, D. W. (2016). Kualitas Layanan Bimbingan Karier Di Smk Negeri Se-Kota Semarang

- Heskett, J. L., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1997). *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*. Free Press.
- Hines, J. M., & Frank, K. (2004). Perceptions of School Counseling Services: What Students Think. *Journal of Counseling Psychology*, 51(2), 245-253.
- Hikmawati, F. (2016). *Bimbingan dan konseling*. Rajawali Press.
- Jorgensen, M., & Hoffmann, J. (2011). Evaluating the Effectiveness of School Counseling Programs: An Evidence-Based Approach. *School Psychology Quarterly*, 26(1), 12-24.
- Karcher, M. J. (2005). The Role of School Counselors in Supporting Academic Achievement. *Journal of School Psychology*, 43(3), 301-316.
- Leuwerke, W. C. (2007). The Influence of School Counseling on Student Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal of School Counseling*, 9(1), 65-77.
- Marpaung, J., Adiningtyas, S. W., & Ramdani, R. (2021). Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling di SMA Kota Batam. *Educational Guidance and Counseling Development Journal*, 4(1), 1-9.
- McMahon, H. G., & Patton, W. (2000). School Counseling in Australia: The Current State and Future Directions. *Australian Journal of Career Development*, 9(2), 16-21.
- Milsom, A., & Huebner, E. S. (2008). The Role of School Counselors in Promoting Academic Success. *Journal of School Counseling*, 6(1), 34-52.
- Myers, J. E., & Sweeney, T. J. (2005). The Role of School Counseling in Student Well-being. *Journal of School Counseling*, 7(3), 50-63.
- Nugent, F. A., & Jones, R. L. (2012). *Introduction to the Counseling Profession*. Pearson Education.
- Ockerman, M. S., & Mason, E. (2009). The Role of School Counselors in Supporting Student Success: An Overview. *Professional School Counseling*, 12(4), 1-8.
- Prayitno dan Erman Amti. (2015). *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Penerbit: Rineka Cipta. Jakarta
- Putra, F. (2017). Ketercapaian Tugas-tugas Perkembangan Siswa Pondok Pesantren dan Implikasinya dalam Bimbingan dan Konseling. *Jurnal Counseling Care*, 1(1), 27-34.
- Rogers, C. R. (1957). The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), 95-103.
- Sangkakala, K. S., Filiani, R., & Tjalla, A. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling terhadap Kepuasan Siswa. *INSIGHT: Jurnal Bimbingan Konseling*, 3(1), 77-81.
- Sears, S. (2016). The Impact of School Counseling on Student Achievement and Behavior. *Journal of School Counseling*, 14(2), 1-22.
- Sink, C. A., & Stroh, H. R. (2003). The Relationship Between School Counseling Services and Student Achievement. *Journal of Counseling & Development*, 81(2), 216-226.
- Siregar, S. (2017). *Statistik parametrik untuk penelitian*.

Warisma, N. (2018). Profil Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Kinerja Konselor Dalam Memberikan Layanan Bimbingan Di SMK Pemuda Papar.

Whiston, S. C., & Brecheisen, B. K. (2002). The Effectiveness of School Counseling: A Meta-Analysis. *Professional School Counseling*, 5(3), 164-176.