

## Pentingnya Evaluasi Manajemen BK dalam Meningkatkan Keefektifan Pelayanan Konseling

Secio Putri Larasati<sup>a,1,\*</sup>, Neviyarni<sup>b,2</sup>, Firman<sup>b,3</sup>, Muhammad Asyraf Che Amat<sup>b,4</sup>

<sup>a</sup> Bimbingan dan Konseling, Universitas Negeri Padang, Indonesia

<sup>b</sup> Bimbingan dan Konseling, Universitas Negeri Padang, Indonesia

<sup>c</sup> Bimbingan dan Konseling, Universitas Negeri Padang, Indonesia

<sup>d</sup> Department of Counselor Education and Counseling Psychology, Universiti Putra Malaysia, Malaysia

<sup>1</sup> [sectioolarras@gmail.com](mailto:sectioolarras@gmail.com); <sup>2</sup> [neviyarni.suhaili911@gmail.com](mailto:neviyarni.suhaili911@gmail.com); <sup>3</sup> [firmam@konselor.org](mailto:firmam@konselor.org)

\* Corresponding Author



Received 10 – 11 - 2024; accepted 20 – 12 - 2024; published 30 – 12 - 2024

### ABSTRACT

*Management of the implementation of guidance and counseling services is something that every counselor must be able to implement and realize regarding the services provided to clients. The lack of effectiveness of the service is due to the absence of evaluation of service management. This results in a lack of resolution of client problems from the services provided. The phenomena found in the field are due to service management problems such as service materials that are not in accordance with client needs, incomplete counseling facilities and infrastructure that make clients feel less comfortable in participating in the services provided by counselors, inappropriate timing of service implementation, lack of clients at the time. implementation of special services such as group guidance and group counseling, and various other problems. Therefore, it is very important for counselors to evaluate the management of guidance and counseling services for each type and supporting activity of guidance and counseling held. So that the service that the client participates in can be effective and help him get out of the problems he is experiencing. The management evaluation that counselors need to carry out is evaluating planning, organizing, implementing, supervising and evaluating the results of service implementation.*

### ABSTRAK

Manajemen pelaksanaan pelayanan bimbingan dan konseling merupakan suatu hal yang harus mampu dilaksanakan dan direalisasikan oleh setiap konselor terhadap layanan yang diberikan kepada klien. Kurangnya keefektifan layanan tersebut dikarenakan tidak adanya evaluasi terhadap manajemen pelayanan. Hal ini menimbulkan kurangnya terentaskan permasalahan klien dari layanan yang diberikan. Fenomena yang ditemukan di lapangan dikarenakan permasalahan manajemen pelayanan seperti materi layanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan klien, sarana dan prasana konseling yang tidak lengkap sehingga membuat klien merasa kurang nyaman dalam mengikuti pelayanan yang diberikan konselor, waktu pelaksanaan layanan yang kurang tepat, kekurangan klien pada saat pelaksanaan layanan khusus seperti bimbingan kelompok dan konseling kelompok, dan berbagai macam permasalahan lainnya. Oleh karena itu sangat penting konselor melakukan evaluasi manajemen pelayanan BK untuk setiap jenis dan kegiatan pendukung bimbingan dan konseling yang diselenggarakan. Sehingga dari layanan yang diikuti oleh klien dapat efektif dan membantu dirinya ke luar dari permasalahan yang dialaminya. Adapaun evaluasi manajemen yang perlu dilakuan konselor yaitu evaluasi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi hasil pelaksanaan pelayanan.

### KEYWORDS

Management ,  
Evaluation  
Guidance dan  
Counseling

Evaluasi  
Manajemen BK  
Efektivitas

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



## 1. Pendahuluan

Bimbingan dan konseling merupakan salah satu aspek penting keberhasilan siswa dalam mengikuti proses pembelajaran siswa di sekolah, khususnya untuk mempersiapkan siswa dalam aspek psikologis agar senantiasa berada dalam kondisi kehidupan efektif sehari-hari dan terhindar dari kehidupan efektif sehari-hari yang terganggu. Namun pada dasarnya pelayanan bimbingan dan konseling yang tidak hanya diberikan kepada siswa saja melainkan kepada setiap individu atau sekelompok individu yang membutuhkan bantuan pelayanan bimbingan dan konseling (Purwaningsih, 2021). Selain itu, Zamroni & Raharjo (2015) menjelaskan bahwa bimbingan dan konseling memiliki konsep dan peran yang ideal, karena dengan berfungsinya bimbingan dan konseling secara optimal semua kebutuhan dan permasalahan siswa di sekolah akan dapat ditangani dengan baik. Suatu program pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah tidak mungkin akan tersusun, terselenggara dan tercapai apabila tidak dikelola dalam suatu sistem manajemen yang bermutu (Yadi, 2015). Manajemen yang bermutu adalah ditemukannya kemampuan manajer pendidikan di sekolah dalam merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengendalikan sumberdaya yang ada. Pelayanan bimbingan dan konseling adalah senjata utama bagi guru bimbingan dan konseling (selanjutnya disingkat BK) dalam menjalankan perannya sebagai praktisi konseling. Namun dalam pemberian pelayanan kepada klien diperlukan upaya dan persiapan yang matang, baik persiapan teoritis meliputi pendekatan atau teknik maupun persiapan dari diri konselor itu sendiri yaitu keterampilan dalam menyelenggarakan pelayanan konseling kepada klien.

Dalam pemberian pelayanan BK kepada klien pasti adanya kendala dan kesulitan yang dialami oleh konselor. Nurindahsari & Nusantoro (2015) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan proses pelayanan konseling tidak berjalan dengan lancar yang berpengaruh terhadap keefektifan layanan tersebut, yaitu aktor internal bisa berasal dari pihak konselor ataupun dari pihak konselinya / klien. Faktor eksternal bisa dikarenakan lingkungan fisik dan tempat wawancara langsung, penataan ruang dan bentuk ruang, pembicaraan dan penggunaan sistem janji. Dari berbagai faktor tersebut dapat memberikan pengaruh-pengaruh terhadap keberhasilan dan kegagalan proses layanan konseling individual di sekolah.

Selain itu, Nurismawan, Puwako, & Wiryosutomo (2022) menjelaskan bahwa kurangnya keefektifan konseling yang diberikan konselor kepada klien dikarenakan lingkungan atau tempat yang diselenggarakannya pelayanan konseling yang kurang membuat klien merasa nyaman, seperti lingkungan atau tempat yang sempit, pencahayaan yang kurang terang dan tempat yang bising sehingga membuat klien merasa kurang nyaman. Hal ini memicu layanan yang diberikan konselor kurang mampu secara efektif membantu klien dalam mengentaskan permasalahan yang dialaminya. Faktor lain yang berpengaruh yaitu pola bahasa yang digunakan oleh konselor. Pada dasarnya bahasa adalah alat utama dalam proses komunikasi konseling, sehingga konselor harus bisa memahami dan menguapayakan bahasa yang digunakan sesuai dengan kemampuan pemahaman klien, seperti penggunaan istilah asing atau kata-kata yang jarang didengar oleh klien dalam lingkungan masyarakat umum.

Beberapa fenomena yang ditemukan di lapangan terkait permasalahan dalam pelaksanaan layanan BK dikarenakan permasalahan manajemen pelayanan seperti materi layanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan klien yang membuat klien tidak aktif dan dinamika kegiatan tidak berjalan dengan lancar, sarana dan prasarana konseling yang tidak lengkap sehingga membuat klien merasa kurang nyaman dalam mengikuti pelayanan yang diberikan konselor seperti tempat pelaksanaan layanan yang redup dikarenakan kurang pencahayaan, lingkungan pelaksanaan layanan yang kurang bersih, dan suhu ruangan tempat pelaksanaan layanan yang panas atau gerah, waktu pelaksanaan layanan yang kurang tepat seperti melaksanakan kegiatan layanan disaat jam istirahat atau saat pulang sekolah, kekurangan klien pada saat pelaksanaan layanan khusus seperti bimbingan kelompok dan konseling kelompok dikarenakan kurangnya koordinasi dengan klien ataupun wali kelas yang bertanggung jawab terhadap kelas tersebut, dan berbagai macam permasalahan lainnya.

Seyogyanya permasalahan tersebut harus dipahami dengan baik oleh guru BK dan dilakukan evaluasi terhadap kendala ataupun kekurangan yang dirasakan pada saat pelaksanaan layanan. Evaluasi pelaksanaan layanan semestinya dilakukan pada semua jenis layanan ataupun kegiatan pendukung yang dilakukan oleh guru BK (Prayitno, 2017; Idayanti & Ardeny; 2018). Hal tersebut

berguna untuk menunjang keefektifan layanan yang diberikan dan menunjang pencapaian tujuan konseling itu sendiri baik pada bidang pribadi, sosial, belajar maupun karir (Telaubanua, 2016)

Hal ini memberikan pemahaman bahwa dari banyak jenis layanan dan kegiatan pendukung yang diselenggarakan konselor pasti ditemukan kekurangan atau kendala yang dirasakan pada saat memberikan pelayanan kepada klien. Sehingga apabila tidak dilakukan evaluasi maka permasalahan tersebut tidak akan terentaskan dengan baik dan berkemungkinan besar akan terjadi pada layanan selanjutnya yang diberikan kepada klien. Permasalahan yang timbul seperti perencanaan yang kurang matang, sarana dan prasarana yang kurang memadai, maupun kendala yang terjadi pada saat proses pelaksanaan pelayanan tersebut yang dapat menurunkan atau mengurangi keefektifan layanan konseling.

Berdasarkan fenomena dan penjelasan di atas dapat dipahami dalam memberikan pelayanan konseling kepada klien pastinya mempunyai tantangan dan kendala tersendiri. Namun sebagai seorang yang profesional dalam bidang konseling, maka konselor harus mampu mengupayakan agar setiap layanan yang diberikan kepada klien dalam berjalan dan efektif. Keberhasilan untuk mencapai keefektifan layanan tersebut salah satunya berdasarkan kemampuan manajemen konselor dalam setiap layanan yang diselenggarakannya. Hal inilah yang menjadi dasar peneliti tertarik meneliti tentang menarik peneliti untuk meneliti lebih dalam terkait permasalahan tersebut yaitu dengan judul penelitian “pentingnya evaluasi manajemen BK dalam meningkatkan keefektifan pelayanan konseling”.

## 2. Metode

Penelitian menggunakan metode studi literatur. Arikunto (2014) menyatakan penelitian studi literature adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain. Penelitian kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur- literatur, catatan-catatan, dan laporan yang relevan dengan manajemen BK dan keefektifan pelayanan konseling. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kepustakaan ini adalah dengan metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, makalah atau artikel, jurnal, dan sebagainya dan hasil kajian ilmiah lainnya yang relevan manajemen BK dan keefektifan pelayanan konseling. Teknik analisis data yang digunakan yaitu metode analisis isi (content analysis). Data yang diperoleh kemudian dianalisis, diklasifikasikan, diolah, dan dideskripsikan secara terstruktur dalam bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dari berbagai studi literatur terkait berpikir ilmiah dalam sudut pandang filsafat yang ditinjau secara teoritis dapat dilihat dalam penjelasan berikut.

**Pengertian evaluasi** merupakan kegiatan yang dilakukan untuk melakukan penilaian terhadap kegiatan yang telah dilakukan, apakah kegiatan tersebut memiliki kendala atau telah sesuai dengan yang diharapkan. Sebagaimana yang diungkapkan Sulistiyani (2009) bahwa evaluasi adalah Evaluasi merupakan kegiatan terencana untuk menentukan nilai daripada sesuatu. Evaluasi merupakan proses pengumpulan data untuk menentukan sejauhmana dalam hal apa dan bagaimana tujuan mudah tercapai. Selain itu, Arikunto (2007) juga menjelaskan bahwa evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang dirancang untuk mendukung tercapainya tujuan, serta evaluasi juga dapat diartikan sebagai sebuah proses penggambaran, pencarian dan pemberian informasi yang bermanfaat bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternatif keputusan.

Begitu juga dalam melakukan evaluasi dalam BK khususnya dalam evaluasi program layanan yang diselenggarakan. Saputra (2015) menyatakan bahwa jantung hati bimbingan dan konseling adalah program konseling. Gronlund & Linn mengungkapkan bahwa evaluasi adalah “the

systematic process of collecting, analyzing, and interpreting information to determine the extent to which pupils are achieving instructional objectives". Artinya suatu proses yang sistematis dari pengumpulan, analisis, dan penafsiran data atau informasi untuk menentukan tingkat ketercapaian tujuan pelajaran yang diterima oleh peserta didik (Dorajat & Wahyudhiana, 2015). Selain itu, Gibson & Mitchel (2011) menjelaskan bahwa evaluasi juga merupakan suatu proses untuk menilai efektifitas program atau aktifitas. Penilaian yang diberikan terletak pada kondisi suatu program tertentu dengan menggunakan standar dan kriteria evaluasi program yang ada didalam kerangka kerja program BK yang telah dirancang dan dijalankan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi merupakan suatu rangkaian proses kerja yang sistematis untuk melakukan penilaian terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan, penilaian tersebut meliputi aspek kekurangan, kelebihan ataupun kendala yang ditemukan di lapangan sehingga hal tersebut menjadi acuan dalam penilaian tingkat ketercapaian tujuan pelayanan atau kegiatan yang telah dilakukan. Evaluasi ini dilakukan guna untuk memahami dari kegiatan yang telah dilakukan meliputi apa yang harus diperbaiki dan ditingkatkan untuk kegiatan lanjutan agar mendapatkan hasil yang lebih optimal.

**Pengertian Manajemen Pelayanan BK** menurut Syukur (2011) menjelaskan bahwa secara etimologi manajemen berasal dari kata bahasa Inggris yaitu kata kerja to manage yang berarti mengatur, sinonimnya antara lain to hand (mengurus), to control (memeriksa), to guide (memimpin). Dengan demikian secara bahasa manajemen berarti pengurusan, pengendalian, dan pemimpin. Selain itu, manajemen juga dapat diartikan manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Selain itu, Daempal (2021) menjelaskan bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut Andriani, Hasanuddin & Alam (2021) menjelaskan bahwa manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Sehingga manajemen pelayanan BK yang baik dapat meningkatkan mutu belajar siswa dan keefektifan layanan yang diberikan (Dewany, Firman, Neviyarni, 2022).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa manajemen pelayanan BK merupakan suatu rangkaian kegiatan yang sistematis dan terukur terkait berbagai hal yang ada di dalam pelaksanaan pelayanan BK mulai awal perencanaan, pelaksanaan layanan sampai pada penilaian akhir layanan tersebut, sehingga layanan yang diselenggarakan dapat terstruktur dan berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

**Aspek-aspek Manajemen Pelayanan BK**, Manajemen bimbingan dan konseling merupakan salah satu kompetensi dasar yang harus dikuasai oleh konselor. Selain itu, Rahmadani, dkk (2020) menjelaskan bahwa ada 3 aspek penting yang harus dilakukan oleh praktisi BK dalam melakukan manajemen pelayanan, diantaranya: **Pertama**, perencanaan merupakan hal-hal yang di perlukan sebelum kegiatan dilaksanakan. Sehingga saat konselor akan melakukan kolaborasi dengan ahli lain maka dibutuhkan suatu rancangan untuk menunjang terlaksananya layanan yang diberikan. Ada beberapa rencana yang perlu disiapkan untuk membantu mencapai keberhasilan dalam kegiatan yang dilaksanakan seperti melakukan komunikasi dengan pihak sekolah, menyiapkan anggaran dana yang akan digunakan untuk pelaksanaan kegiatan, memilih instansi yang akan dijadikan narasumber, melakukan komunikasi dengan ahli-ahli lain, saat akan mengadakan acara seperti seminar, menentukan lokasi yang akan dijadikan tempat seminar dan melakukan kesepakatan waktu pengadaan kegiatan.

**Kedua**, Pelaksanaan mencakup dua hal, yaitu: menyediakan berbagai fasilitas yang dibutuhkan dalam kegiatan; dan mencari berbagai informasi yang berkaitan dengan apa yang dibutuhkan konseli yang membutuhkan penjelasan dari ahli lain. **Ketiga**, Evaluasi adalah cara yang ditempuh oleh pembimbing untuk membandingkan hasil yang telah dicapai dengan tujuan pelayanan

Bimbingan dan Konseling. Dengan kata lain penilaian yang dilakukan terhadap kegiatan BK ditujukan untuk menilai kesesuaian program, pelaksanaan yang dilakukan oleh para petugas Bimbingan, dan hasil yang diperoleh dari pelaksanaan program tersebut. Penilaian tersebut berkaitan dengan 3 aspek, yaitu: Penilaian terhadap program layanan; Penilaian terhadap proses pelaksanaan program layanan; dan Penilaian terhadap hasil (Product) dari pelaksanaan kegiatan pelayanan.

Selain itu, Agar dalam pelaksanaan program bimbingan dan konseling di sekolah berjalan efektif dan efisien diperlukan prinsip manajemen sebagai berikut:

Perencanaan adalah proses penentuan tujuan atau sasaran yang hendak dicapai dan menetapkan jalan dan sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan itu seefisien mungkin. Dalam manajemen konseling, penyusunan program bimbingan dan konseling perlu didasarkan atas kebutuhan siswa yang diperoleh dari pengumpulan data. Penyusunan program bimbingan dan konseling perlu didasarkan atas kebutuhan-kebutuhan nyata di lapangan. Untuk mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan tersebut perlu diadakan pengumpulan data, baik data primer yang diperoleh langsung dari siswa, orang tua, dan guru, maupun data sekunder dari dokumen-dokumen yang ada di sekolah. Wahidau (2019) menjelaskan bahwa perencanaan program untuk memperoleh informasi-informasi yang dapat digunakan untuk membuat keputusan dan untuk menyeleksi bagian-bagian program yang efektif dalam pertemuan-pertemuan antara konselor dengan klien; untuk mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan khusus pada tahap pertama. Di sinilah muncul fungsi evaluator dalam asesmen, yang memberikan informasi-informasi nyata yang potensial. Hal inilah yang kemudian membuat asesmen menjadi efektif, yang dapat membuat klien mampu membedakan latihan yang dilakukan pada saat konseling dan penerapannya di kehidupan nyata dimana klien harus membuat suatu keputusan, atau memilih alternatif-alternatif yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalahnya.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa sangat pentingnya perencanaan dalam pelaksanaan pelayanan BK yang diselenggarakan. Contohnya ketika guru BK ingin memberikan layanan informasi format klasikal ada beberapa hal yang perlu direncanakan seperti materi layanan, klasifikasi bidang pengembangan, sasaran layannya, waktu pelaksanaan, pihak yang terkait, sarana dan prasarana yang dibutuhkan, tempat pelaksanaan kegiatan, dan perencanaan lainnya terkait hal yang dibutuhkan dalam pelayanan tersebut.

Pengorganisasian, kegiatan administratif manajemen bimbingan dan konseling tidak berakhir setelah perencanaan tersusun, kegiatan selanjutnya adalah melaksanakan perencanaan tersebut secara operasional. Salah satu bentuk dari kegiatan administrasi manajemen dalam pelaksanaan disebut pengorganisasian. Pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerjasama secara efisien, dan memperoleh kepuasan pribadi dalam melaksanakan tugas-tugas tertentu, dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu (Diati, dkk, 2022).

Contoh dari kegiatan ini ialah ketika guru BK telah menyusun perencanaan maka guru BK mengumpulkan atau mengatur semua hal yang telah disusun dalam perencanaan agar dapat digunakan dalam pelaksanaan layanan. Sehingga semua aspek yang dibutuhkan dalam layanan tersebut telah tersedia dan bisa digunakan untuk menunjang kelancaran proses pelaksanaan layanan.

Pelaksanaan, adalah perwujudan dalam tindakan dari rencana yang telah digariskan guna mencapai tujuan atau target organisasi yang telah digariskan. Telah dijelaskan bahwa sebaik apapun rencana akan tetapi jika tidak diimplementasikan maka tidak akan ada gunanya. Di dalam melaksanakan suatu rencana maka konselor harus membuat penjadwalan aktivitas. Penjadwalan aktivitas mengacu kepada serangkaian dan waktu yang diperlukan dari aktivitas kerja sehingga proses transformasi dapat disempurnakan seefektif dan seefisien mungkin. Pelaksanaan pelayanan BK ini harus sesuai dengan rencana yang telah dirancang dan disusun, sehingga dengan perencanaan yang matang dapat menunjang kelancaran pelaksanaan layanan (Latifah & Handayani, 2022).

Pada tahap pelaksanaan ini guru BK melaksanakan dan mendayagunakan segala aspek yang telah dirancang dan diorganisasikan. Pada pelaksanaan layanan ini guru BK harus mampu mengupayakan keefektifan layanan yang diberikan.

Pengawasan penting dilaksanakan dalam pelayanan bimbingan dan konseling, supaya tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut dan hasilnya dapat diukur. Pengawasan bimbingan dan konseling ini dilaksanakan kepala sekolah atau kepala madrasah. Implementasi pengawasan ini dilaksanakan kepala sekolah/kepala madrasah terhadap pelaksanaan pelayanan bimbingan dan konseling yang dilakukan oleh guru BK dan atau pihak terkait seperti guru, wali kelas, guru mata pelajaran, kerja sama guru BK dengan orang tua dan tenaga ahli lainnya (Daempal, 2021).

Pada saat pelaksanaan layanan BK perlu dilakukan pengawasan ataupun penilaian untuk memahami sejauh mana hasil dari layanan yang telah dilaksanakan. Di sekolah pada dasarnya pelaksanaan layanan BK ini diawasi dari diberikan penilaian oleh koordinator BK dan kepala sekolah, ataupun penilaian guru BK itu sendiri yang melaksanakan layanan..

Evaluasi merupakan suatu proses sistematis dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan informasi untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu program dengan kriteria tertentu untuk keperluan pembuatan keputusan. Evaluasi menekankan pada hasil (out put). Konsekuensinya, evaluasi baru dapat dilakukan jika suatu program sudah berjalan satu periode, sesuai dengan tahapan sasaran yang dirancang. Evaluasi dalam pelaksanaan pelayanan BK meliputi evaluasi proses pelaksanaan, evaluasi setela pelaksanaan layanan baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Evaluasi ini sangat penting dilakukan guru BK untuk memahami kekurangan dan kendala pada saat melaksanakan layanan. Sehingga dari hasil evaluasi ini digunakan untuk meningkatkan keefektifan layanan selanjutnya yang akan diberikan kepada klien.

Faktor yang Mempengaruhi Keefektifan Pelayanan Konseling salah satunya yaitu melalui proses supervisi konseling dapat berjalan efektif jika didukung seperangkat kebijakan yang benar. Namun seringkali kondisi di lapangan menjadikan proses supervisi konseling tidak berjalan sebagaimana mestinya, atau dapat dikategorikan tidak berjalan efektif. Dalam studinya terkait efektifitas supervisi konseling (Ladany et al., 2013) berkesimpulan bahwa kemampuan, kompetensi, dan wawasan, supervisor dalam menjalankan tugasnya memegang peran kunci untuk menentukan efektif tidaknya sebuah proses supervisi konseling. Lebih jauh faktor seperti rendahnya komitmen dan motivasi dari pengawas selaku supervisor untuk melakukansupervisi pada konselor juga turut menjadi penyebab supervisi konseling tidak efektif (Tugendrajch, 2021; Reza & Sugiyono, 2015). Sementara itu dari sisi konselor sendiri, hal yang menjadikan konselor tidak begitu peduli terhadap peningkatan kualitas layanan termasuk dalam urusan supervisi disebabkan salah satunya karena masih adanya konflik peranan yang dialami oleh konselor, baik itu dari sisi tugas, tanggung jawab, dan tuntutan lingkungan pendidikan (Wibowo, 2017). Di sini, dapat dipahami jika faktor-faktor penyebab ketidakefektifan supervisi dapat berasal dari pihak supervisor dan konselor selaku pihak yang disupervisi.

Cara Meningkatkan Keefektifan Pelayanan Konseling Melalui Evaluasi Kegiatan Manajemen Pelayanan BK. Keefektifan sebuah layanan yang diberikan tidak terlepas dari evaluasi manajemen kegiatan yang telah dilakukan oleh konselor. Pada dasarnya kendala-kendala atau kesulitan yang dialami pada saat proses konseling merupakan suatu aspek yang harus dievaluasi dan disempurkan untuk layanan berikutnya. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan keefektifan layanan yang diberikan kepada klien, seperti memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan klien, baik dari jenis layanan maupun dari materi layanan tersebut. Suatu layanan akan sangat bermanfaat bagi klien apabila layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan klien (Fitriani, Afiat, & Aisyah, 2021). Selain itu, persiapan sarana dan prasarana layanan akan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Oleh karena itu diperlukan penilaian klien terhadap proses pelaksanaan layanan termasuk kondisi atau situasi tempat diselenggarakannya layanan tersebut. Sebagaimana yang dijelaskan Harahap, dkk (2022) bahwa pelayanan bimbingan dan konseling pada dasarnya bertujuan agar konseli dapat merencanakan kegiatan penyelesaian studi, perkembangan karir serta kehidupannya di masa yang akan datang mengembangkan seluruh potensi dan kekuatan yang dimilikinya seoptimal mungkin menyesuaikan diri dengan lingkungan pendidikan, masyarakat serta lingkungannya, mengatasi hambatan dan kesulitan yang dihadapi dalam studi, penyesuaian dengan lingkungan pendidikan,

masyarakat, maupun lingkungan kerja. Selain itu, keefektifan layanan bimbingan dan konseling membantu siswa untuk keluar dari permasalahan yang dialaminya (Harahap, dkk., 2023); dan membantu peserta didik mengenal dan menerima diri sendiri dan mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan pada dirinya (Setyawan, A., dkk., 2023).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa sangat pentingnya guru BK melakukan evaluasi dalam manajemen pelaksanaan layanan BK. Salah satunya dengan melakukan evaluasi pada teknik yang digunakan dalam pelayanan konseling (Sari & Prabowo, 2022). Sehingga untuk meningkatkan keefektifan layanan seorang guru BK harus senantiasa melakukan evaluasi baik dari perbaikan maupun penyempurnaan metode, pendekatan, materi layanan, sarana dan prasarana yang digunakan dan melakukan need assesment agar layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan klien dan secara tidak langsung meningkatkan keefektifan layanan.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menganalisis dari berbagai literatur yang relevan dapat disimpulkan suatu pelayanan BK yang telah diselenggarakan sangat perlu dilakukan evaluasi manajemen pelayanannya agar layanan tersebut dapat efektif dan membantu klien keluar dari permasalahan yang dialaminya. Adapun evaluasi manajemen yang perlu dilakukan konselor yaitu evaluasi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi hasil pelaksanaan pelayanan.

#### Referensi

- Andriani, S. R., Hasanuddin, H. & Alam, S. P. (2021). Strategi Kolaboratif dalam Manajemen Pelayanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah. *Jurnal Bimbingan Konseling dan Psikologi*. Vol. 1 No. 1. Pp. 48-62.
- Arikunto, S. (2007). *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta: Rineka Putra.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : Rineka Cipta
- Daempal, Y. S. (2021). Manajemen Layanan Bimbingan dan Konseling di SMA Bunda Hati Kudus Jakarta. *VOX EDUKASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, Vol. 12. No. 1. Pp. 1–13.
- Darodjat, D., & Wahyudhiana, W. (2015). Model Evaluasi Program Pendidikan. *ISLAMADINA*, Vol. 14. No. 1. Pp. 1-23.
- Dewany, R., Firman, & Neviyarni. (2022). Penerapan Manajemen Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Upaya Meningkatkan Mutu Belajar Siswa . *Education & Learning*, 2(2), 83–87.
- Diati, R., dkk. (2022). Implementasi Aspek Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Pelayanan Bimbingan dan Konseling. *Jurnal Bimbingan dan Konseling*, Vol 2. No. 2. Pp. 38-46.
- Fitriani, W., Afiat, Y., & Aisyah, T. F. (2021). Need Assesment sebagai Manifestasi untuk Kerja Konselor. *Al-Tazkiah*. Vol. 10. No. 1. Pp. 1-20
- Gibson, R. L., & Mitchel, M. H. (2011). *Bimbingan dan Konseling* (Alih Bahasa: Yudi Santoso). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Harahap, A.C. P., dkk. (2022). Kebermanfaatan Need Assesment bagi Program BK di Sekolah. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*. Vol. 4, No. 6. Pp. 6606-6610.
- Harahap, A.C.P., dkk. (2023). Peningkatan Layanan Bimbingan dan Konseling dengan Konsep Rencana Bantuan Studi Kasus di Sekolah Menengah Atas. *Advice: Jurnal Bimbingan dan Konseling*. Vol. 5. No. 2. Pp. 47-49.
- Idayanti, I., & Ardenny, A. (2018). Analisis Jenis Jenis Layanan Bimbingan Konseling dan Faktor yang Mempengaruhinya di Politeknik Kesehatan Kemenkes Riau Tahun 2015. *JPK: Jurnal Proteksi Kesehatan*, Vol. 5. No. 1. Pp. 1-7.

- Ladany, N., Mori, Y., & Mehr, K. E. (2013). Effective and ineffective supervision. *The Counseling Psychologist, Vol. 41. No. 1. Pp. 28–47.*
- Latifah, L., & Handayani, N. F. (2022). Kontribusi Manajemen Berbasis Sekolah (Mbs) dan Kepuasan Kerja terhadap Pelaksanaan Kinerja Guru di SD Muhammadiyah Martapura. *Jurnal Terapung: Ilmu-Ilmu Sosial, Vol. 4. No. 1. Pp. 18–32.*
- Nurindahsari, F. & Nusantoro, E. (2015). Faktor Penghambat Proses Layanan Konseling Individual di SMA Sekota Cilacap. *Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application. Vol. 4, No. 4. Pp. 45-51.*
- Nurismawan, A. S., Puwako, B. & Wiryosutomo, H. W. (2022). Supervisi Bimbingan dan Konseling di Sekolah: Problematika dan Alternatif Solusi. *Jurnal Mahasiswa BK An-Nur: Berbeda, Bermakna dan Mulia. Vol. 8, No. 3. Pp. 1-5.*
- Prayitno.(2017). *Konseling Profesional yang Berhasil: Layanan dan Kegiatan Pendukung.* Depok: Rajawali Pers.
- Purwaningsih, H. (2021). Peran Guru Bimbingan dan Konseling dalam Melayani Peserta Didik di Masa Pandemi Covid-19. *Educational: Jurnal Inovasi Pendidikan dan Pembelajaran. Vol. 1 No. 1. Pp. 36-44.*
- Rahmadani, R. dkk. (2020). Strategi Kolaborasi dalam Manejemen Pelayanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah. *Educational Guidance and Counseling Development Journal. Vol. 3, No. 1. Pp. 1-7.*
- Reza, M. K., & Sugiyo, S. (2015). Faktor-Faktor Internal Penghambat Keefektifan Pelaksanaan Supervisi Bimbingan dan Konseling. *Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application, Vol. 4. No.4.*
- Saputra, W. N. E. (2015). Evaluasi Program Konseling di SMP Kota Malang: Discrepancy Model. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling: Jurnal Kajian Psikologi Pendidikan dan Bimbingan Konseling, Vol. 1. No. 2. Pp. 180-18.*
- Sari, H. S. M., & Prabowo, A.B. (2022). Keefektifan Layanan Bimbingan Kelompok Teknik Permainan Simulasi untuk Meningkatkan Eksplorasi Karir Siswa. *Counselia: Jurnal Bimbingan dan Konseling. Vol. 12. No. 1. Pp. 12-21.*
- Setyawan, A., dkk. (2023). Efektifitas Layanan Bimbingan dan Konseling Komprehensif di Sekolah Menengah Atas. *Advice: Jurnal Bimbingan dan Konseling. Vol. 5. No. 2. Pp. 41-46.*
- Syukur, F. (2011). *Manajemen Pendidikan Berbasis pada Madrasah.* Semarang: Pustaka Rizki Putra.
- Telaubanua.K. (2016). Konsep Dasar Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah Dasar. *Jurnal Warta Edisi 49. Vol. 1-16.*
- Tugendrajch, S. K. dkk. (2021). What is the evidence for supervision best practices? *The Clinical Supervisor, Vol. 40. No.1, Pp. 68–87.*
- Wahidah, N. dkk. (2019). Peran dan Aplikasi Assesment dalam Bimbingan dan Konseling. *Jurnal Fokus. Vol. 2. No. 2. Pp. 45-56.*
- Wibowo, M. E. (2017). Profesi Konselor dalam Kurikulum 2013 dan Permasalahannya. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Terapan, Vol. 1. No. 2.*
- Yadi, R. (2015). Peranan Guru Bimbingan dan Konseling dalam Menangani Peserta Didik. *Jurnal Mahasiswa BK An-Nur: Berbeda, Bermakna, Mulia, Vol. 1. No. 3.*
- Zamroni, E. & Raharjo, S. (2015). Manajemen Bimbingan dan Konseling Berbasis Permendikbud Nomor 111 Tahun 2014. *Jurnal Konseling Gusijang. Vol. 1 No. 1. Pp. 1-12.*