

# KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DI SMKN 1 BADEGAN PONOROGO

Any Susilowati

## .Abstrak

*Layanan bimbingan dan konseling sebagai bagian dari pendidikan pengembangan diri siswa di sekolah perlu dievaluasi agar dapat terukur dengan jelas tingkat keberhasilannya. Salah satu elemen evaluasi yang sangat penting adalah tingkat kepuasan siswa, sejauhmana siswa telah merasakann kepuasan terhadap layanan bimbingan dan konseling yang telah diberikan oleh guru BK. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling secara keseluruhan, dan bagaimana kepuasan siswa terhadap masing-masing aspek, yaitu (1) pelayanan bimbingan dan konseling itu sendiri, (2) fasilitas sarana pendukung BK, serta (3) kapasitas dan kemampuan guru BK. Desain penelitiannya adalah survei dengan melibatkan 300 siswa sebagai subjek penelitian yang diambil dengan stratified cluster random sampling dari kelas X, XI dan XII, masing-masing tingkatan ada 10 kelas dan masing-masing kelas diambil 10 siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling secara umum puas dengan keberadaan BK, yakni sebesar 78%. Sedangkan hasil dari masing-masing aspek; (1) pelayanan bimbingan dan konseling sebesar 30%, (2) terhadap fasilitas sarana pendukung BK sebesar 10%, serta (3) terhadap kapasitas dan kemampuan guru BK sebesar 38%. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, siswa SMKN 1 Badegan merasa puas dengan keberadaan BK di sekolahnya, karena prosentase jawaban yang menunjukkan tingkat kepuasan lebih besar dripada yang tidak puas.*

Kata kunci: *Kepuasan Siswa, Layanan Bimbingan dan Konseling*

## A. Pendahuluan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 (UU 20/2003) tentang Sistem Pendidikan Nasional<sup>1</sup> dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 (PP 19/2005) tentang Standar Pendidikan Nasional mengamanatkan kurikulum KTSP,<sup>2</sup> dengan mengacu kepada Standar Isi (SI) dan Standar Kompetensi Lulusan (SKL) serta berpedoman pada panduan yang disusun oleh Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP).<sup>3</sup> Telah memberikan arahan yang jelas tentang penyelenggaraan pendidikan. Hal ini juga ditindaklanjuti dengan penyempurnaan kurikulum pendidikan yang telah dilakukan Departemen Pendidikan Nasional dengan menekankan pada basis kompetensi dasar dalam rangka meningkatkan kualitas mutu pendidikan di Indonesia yang dapat merespon tantangan perubahan global, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta seni dan budaya.

Kebijakan pendidikan yang diamanatkan undang-undang tersebut juga selaras dengan tujuan Pendidikan Nasional seperti yang dijabarkan dalam pasal 4 Undang-Undang No. 20 Tahun 2002 adalah “mencerdaskan kehidupan bangsa serta mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan bangsa”.<sup>4</sup>

Untuk menindaklanjuti kebijakan pendidikan yang diamanatkan undang-undang dan tujuan pendidikan nasional tersebut, sekolah-sekolah sebagai penyelenggara pendidikan dalam pelaksanaan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP), dituntut untuk mengimplementasikannya melalui kerangka dasar KTSP, prinsip-prinsip dalam pengembangan kurikulum KTSP, komponen-komponen KTSP, tujuan penyelenggaraan sekolah dan standar isi, kompetensi lulusan, struktur program, pelaksanaan KTSP yang berhubungan dengan pengorganisasian dan pembelajaran serta evaluasi atau penilaian. Pemahaman dalam prespektif KTSP tersebut, seluruh satuan pendidikan di Indonesia, termasuk SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) diharapkan mampu mengembangkan kurikulum yang mengarah pada

---

Undang-Undang RI. Nomor 20 Tahun 2003, *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*.

Peraturan Pemerintah RI. Nomor 19 Tahun 2005, *Tentang Standar Pendidikan Nasional*.

<sup>3</sup>Direktorat Tenaga Kependidikan Ditjen Peningkatan Mutu Pendidikan dan Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional, *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP)*, (Jakarta. 2008), hlm 4.

<sup>4</sup>Undang-Undang RI. Nomor 20 Tahun 2002, *Tentang Tujuan Pendidikan Nasional*.

pengembangan kecakapan hidup (*life skill*) siswa, yang meliputi kecakapan umum dan kecakapan spesifik seperti kecakapan personal, sosial, akademik dan vokasional<sup>5</sup>.

Salah satu upaya yang telah dilakukan adalah perbaikan pelayanan BK di sekolah-sekolah. Wujudnya adalah senantiasa melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan BK. Wujud lainnya adalah adanya porsi lebih dalam hal pelayanan BK, khususnya yang terkait dengan jam khusus untuk layanan bimbingan kelompok. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di beberapa daerah banyak yang menyediakan jam khusus untuk layanan bimbingan kelompok, sehingga para guru pembimbing dapat memberikan materi pengembangan pribadi di kelas-kelas, minimal satu jam per minggu.

Evaluasi program BK merupakan salah satu komponen dalam pelaksanaan pelayanan program BK, yaitu suatu usaha menilai efisiensi dan efektivitas dari pelayanan BK di sekolah khususnya, dan kegiatan-kegiatan dalam rangka program BK yang dikelola oleh staf BK pada umumnya<sup>6</sup>. Program BK direncanakan dan dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu, untuk mengetahui sejauhmana tujuan-tujuan itu tercapai, dibutuhkan usaha tersendiri mengumpulkan data yang dapat memberikan indikasi tentang hal itu, dalam menafsirkan data yang telah terkumpul. Oleh sebab itu pelaksanaan BK yang telah dilakukan, hendaknya dievaluasi, agar dapat diketahui efektivitas, dan tingkat keberhasilannya. Maka dari itu, menurut Dewa Ketut Sukardi dan Desak P.E. Nila Kusmawati<sup>7</sup> kegiatan evaluasi program BK merupakan suatu kegiatan yang sangat penting, karena berdasarkan hasil evaluasi itulah dapat diambil suatu kesimpulan, apakah kegiatan yang telah dilakukan itu dapat mencapai sasaran yang diharapkan secara efektif dan efisien atau tidak, kegiatan itu perlu diteruskan atau tidak, dan lain sebagainya.

Salah satu bagian dari pelaksanaan evaluasi ini adalah terkait dengan penilaian pada tingkat kepuasan siswa yang menjadi pelanggan dari pelayanan BK. Pihak sekolah perlu melakukan evaluasi terhadap terlaksananya layanan BK melalui instrumen kepuasan terhadap pelaksanaan layanan BK tersebut. Evaluasi terkait kepuasan siswa ini sangat penting untuk dilakukan bagi setiap penyelenggara BK di sekolah, karena hal ini akan memberikan banyak informasi bagi pengembangan program BK selanjutnya.

---

Direktorat Tenaga Kependidikan Ditjen Peningkatan Mutu Pendidikan dan Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional. *Op. Cit.*, hlm 5

<sup>6</sup>Dewa Ketut Sukardi dan Desak P.E. Nila Kusmawati, *Proses Bimbingan dan Konseling Di Sekolah*. (Jakarta: Rineka Cipta. 2008)., hlm 110.

<sup>7</sup>*Ibid.*, hlm 111

Oleh karena itu, dalam rangka memberikan pelayanan yang komprehensif, penelitian terkait dengan tingkat kepuasan siswa ini harus dilakukan guna menjawab persoalan terkait dengan bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan BK selama ini. Apakah siswa telah mendapatkan apa yang dibutuhkan terhadap keberadaan BK di sekolah, khususnya di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Badegan.

Oleh sebab itu uraian lebih lanjut dari masalah tersebut di atas, perlu dirumuskan sebagai titik tolak dari kajian ini. Pertanyaan terkait dengan bagaimana sebenarnya kondisi tingkat kepuasan siswa itu sendiri terhadap pelayanan bimbingan dan konseling, kemudian bagaimana pengaruh faktor fasilitas sarana dan prasarana bimbingan dan konseling terhadap kepuasan siswa serta bagaimana pengaruh faktor kapasitas guru pembimbing terhadap kepuasan siswa.

Kajian terhadap tingkat kepuasan, tidak lepas dari bahasan terhadap evaluasi dari bentuk pelayanan yang dilakukan. Begitu juga dalam bimbingan dan konseling. Untuk dapat mengetahui keberhasilan terhadap subjek sasaran, dalam hal ini siswa yang menerima bimbingan dan konseling, maka perlu dievaluasi/dinilai. Menurut Direktorat Tenaga Kependidikan Ditjen PMPTK<sup>8</sup> penilaian merupakan langkah penting dalam manajemen program bimbingan. Tanpa penilaian keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan program bimbingan yang telah direncanakan tidak mungkin diketahui atau diidentifikasi. Penilaian program bimbingan merupakan usaha untuk menilai sejauh mana pelaksanaan program itu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan kata lain bahwa keberhasilan program dalam pencapaian tujuan merupakan suatu kondisi yang hendak dilihat lewat kegiatan penilaian. Pengertian lain dari evaluasi ini adalah suatu usaha untuk mendapatkan berbagai informasi secara berkala, berkesinambungan dan menyeluruh tentang proses dan hasil dari perkembangan sikap dan perilaku atau tugas-tugas perkembangan para siswa melalui program kegiatan yang telah dilaksanakan<sup>9</sup>.

Menurut Direktorat Tenaga Kependidikan Ditjen PMPTK<sup>10</sup> kegiatan evaluasi bertujuan untuk mengetahui keterlaksanaan kegiatan dan ketercapaian tujuan dari program yang telah ditetapkan. Sedangkan, Dewa Ketut Sukardi dan Desak P.E. Nila Kusmawati<sup>11</sup> menyatakan bahwa tujuan

---

Direktorat Tenaga Kependidikan Ditjen Peningkatan Mutu Pendidikan dan Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional, *Op. Cit.*, hlm 27

<sup>9</sup>*Ibid.*, hlm 27

<sup>10</sup>*Ibid.*, hlm 28

<sup>11</sup>Dewa Ketut Sukardi dan Desak P.E. Nila Kusmawati, *Op. Cit.*, hlm 111

evaluasi program bimbingan dan konseling secara operasional, adalah (1) meneliti secara berkala hasil pelaksanaan program BK. (2) mengetahui tingkat efisiensi dan eektivitas dari layanan BK. (3) mengetahui jenis layanan yang sudah atau belum dilaksanakan dan atau perlu diadakan perbaikan dan pengembangan. (4) mengetahui sejauhmana keterlibatan semua pihak dalam usaha menunjang keberhasilan pelaksanaan program BK. (5) memperoleh gambaran sampai sejauhmana peranan masyarakat terhadap pelaksanaan program BK. (6) mengetahui sampai sejauhmana kontribusi progam BK terhadap pencapaian tujuan pendidikan pada umumnya. (7) mendapatkan informasi yang adekuat dalam rangka perencanaan langkah-langkah pengembangan program BK selanjutnya. (8) membantu mengembangkan program BK selanjutnya. (9) membantu mengembangkan kurikulum sekolah untuk kesesuaian dengan kebutuhan.

Menurut Direktorat Tenaga Kependidikan Ditjen PMPTK<sup>12</sup> kegiatan evaluasi berfungsi memberikan umpan balik (*feed back*) kepada guru pembimbing (konselor) untuk memperbaiki atau mengembangkan program BK. Kemudian memberikan informasi kepada pihak pimpinan sekolah, guru mata pelajaran dan orang tua siswa tentang perkembangan siswa, agar secara bersinergi atau berkolaborasi meningkatkan kualitas implementasi program BK di sekolah.

Menurut Dewa Ketut Sukardi dan Desak P.E. Nila Kusmawati<sup>13</sup> kegiatan evaluasi dalam program BK memiliki kegunaan secara teoritis, dapat menambah pengalaman dan pengetahuan terkait dengan penyebaran alat atau instrumen evaluasi program BK di sekolah. Kemudian secara praktis dapat memberi masukan dalam menyusun dan melaksanakan program BK dan atau melaksanakan tindak lanjut pelaksanaan program BK di sekolah.

Adapun materi evaluasi program bimbingan dan konseling di sekolah mencakup empat komponen,<sup>14</sup> yaitu:

1. Evaluasi program BK, evaluasi program ini dilakukan untuk peningkatan mutu program BK di sekolah. Penyusunan program bimbingan dan konseling dibagi menjadi beberapa kegiatan pelayanan, yaitu: (a) pelayanan kepada siswa, (b) pelayanan kepada guru, (c) pelayanan kepada kepala sekolah, dan (d) pelayanan kepada orang tua siswa. Kegiatan operasional dari masing-masing pelayanan disusun dalam suatu

---

Direktorat Tenaga Kependidikan Ditjen Peningkatan Mutu Pendidikan dan Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional., *Op Cit.*, hlm 28

<sup>13</sup>Dewa Ketut Sukardi dan Desak P.E. Nila Kusmawati, *Op. Cit.*, hlm 111-112

<sup>14</sup>*Ibid.*, hlm 115-118

- sistematika tertentu. Jenis evaluasi pelaksanaan program ini memerlukan alat atau instrumen evaluasi yang baik.
2. Evaluasi administrasi dan organisasi BK, untuk mengadakan evaluasi terhadap administrasi dan organisasi bimbingan konseling di sekolah maka perlu pemahaman terhadap manajemen bimbingan dan konseling. Evaluasi jenis ini dimulai dari struktur organisasi BK dan sarana administrasi pelayanan BK yang mencakup sarana personil dan sarana materiil serta anggaran. Adapun jenis datanya berupa; (a) ketersediaan ruangan bimbingan dan konseling (ruang konseling, ruang konsultasi, ruangan media bimbingan dan konseling, dan kelengkapan sarana dan prasarana lainnya). (b) ketersediaan personil atau guru pembimbing. (c) sarana material (sarana fisik dan teknis). (d) struktur organisasi bimbingan dan konseling.
  3. Evaluasi proses BK, untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan dalam program BK di sekolah, dituntut proses pelaksanaan program bimbingan dan konseling yang mengarah pada tujuan yang diharapkan. Dalam pelaksanaan program bimbingan di sekolah banyak faktor yang perlu dievaluasi, di antaranya; organisasi dan administrasi program BK, pelaksana atau personil (tenaga profesional dan nonprofesional), fasilitas dan perlengkapan, fasilitas teknis (tes, inventori, angket, format, dan sebagainya), fasilitas fisik (ruang konselor, konseling, ruang tunggu, pertemuan, dan ruang administrasi BK, penyimpanan data), perlengkapan seperti: meja kursi *filling cabinet, files*, lemari, rak, papan media bimbingan, mesin ketik, alat perekaman, dan lain sebagainya. Kemudian, anggaran biaya penunjang pelaksanaan program BK, dan terakhir kegiatan pelaksanaan program BK.
  4. Evaluasi hasil produk BK, evaluasi pelaksanaan program ini diadakan melalui peninjauan terhadap hasil yang diperoleh seseorang yang berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan bimbingan dan melalui peninjauan terhadap kegiatan itu sendiri dalam berbagai aspeknya. Peninjauan evaluatif ini memusatkan perhatian pada efek-efek yang dihasilkan sesuai dengan tujuan-tujuan bimbingan dan konseling yang dikenal dengan nama evaluasi produk atau hasil. Jadi, untuk memperoleh gambaran tentang keberhasilan dari pelaksanaan program bimbingan di sekolah dapat dilihat dari hasil yang diperoleh dari pelaksanaan program bimbingan di sekolah. Sedangkan untuk mendapatkan gambaran tentang hasil dari pelaksanaan layanan BK di sekolah maka harus dilihat dalam diri siswa yang memperoleh layanan bimbingan itu sendiri. Penilaian

terhadap hasil lebih menekankan kepada pengumpulan data atau informasi mengenai keberhasilan dan pengaruh kegiatan layanan bimbingan yang telah diberikan. Dengan kata lain, evaluasi terhadap hasil ditujukan pada pencapaian tujuan program, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Pelayanan bimbingan dan konseling bagi siswa di sekolah saat ini sudah sangat berbeda dengan masa-masa sebelumnya, yakni lebih humanis dan berorientasi pada siswa, bukan lagi penanganan masalah semata tetapi lebih banyak pada pengembangan potensi. Hal ini juga tidak lepas dari semakin pandainya siswa sebagai konsumen yang mendapatkan pelayanan. Para siswa semakin peka dan memiliki kriteria yang diperhatikan, termasuk kualitas produk layanan dan pemberi layanan yakni guru bimbingan dan konseling.

Menurut Sondang P. Siagian pelayanan secara umum ialah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhannya, sehingga pelayanan merupakan suatu bentuk prosedur yang diberikan dalam upayanya memberikan kesenangan-kesenangan kepada orang lain dalam hal ini kepada pelanggan, yaitu siswa<sup>15</sup>. Sedangkan menurut Philip Kotler, pelayanan mengandung pengertian setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu<sup>16</sup>.

Pelayanan tidak lepas dari kepuasan yang menerima layanan. Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dalam hubungan dan harapannya.<sup>17</sup> Lebih lanjut ditegaskan bahwa, kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas, jika kinerja sampai melebihi harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas (*delighted*).<sup>18</sup>

Menurut Philip Kotler dalam Fandy Tjiptono<sup>19</sup>, untuk mengukur kepuasan pelanggan terdapat empat metode, yaitu:

---

<sup>15</sup>Sondang, P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2002)., hlm 13

<sup>16</sup>Philip Kotler, *Dasar-dasar Pemasaran* (Terjemahan. Jakarta: Prenhalindo. 1999)., hlm 83

<sup>17</sup>*Ibid.*, hlm 21

<sup>18</sup>*Ibid.*, hlm 21

<sup>19</sup>Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. (Yogyakarta: Andi Offset. 1997)., hlm 148

1. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhannya. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, atau menyediakan saluran telepon.
2. Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya sebagai berikut: (a) *directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas. (b) *derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut. (c) *problem analysis*, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan, dan saran-saran untuk melakukan perbaikan. (d) *importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.
3. *Ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
4. *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Kerangka pemikiran yang melandasi penelitian terkait dengan tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan bimbingan dan konseling adalah berangkat dari evaluasi terhadap pelaksanaan atau penyelenggaraan bimbingan dan konseling di sekolah. Melalui proses evaluasi pelaksanaan program bimbingan dan konseling akan diperoleh informasi tentang banyak hal, termasuk salah satunya kepuasan siswa dan orang tua sebagai pelanggan

dari pelayanan bimbingan dan konseling. Menurut Tri Atmojo<sup>20</sup> kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik seperti pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah.

Melalui evaluasi kepuasan pelanggan dalam hal ini siswa, terhadap program bimbingan dan konseling akan diperoleh manfaat dalam mengadakan perubahan-perubahan yang diperlukan dalam program bimbingan dan konseling. Misalnya memperoleh kesempatan di antara anggota-anggota staf bimbingan, bahwa akan diusahakan perubahan dalam program bimbingan kalau hasil evaluasi menunjukkan kelemahan-kelemahan tertentu. Menentukan dalam hal-hal apa dibutuhkan perubahan yang paling mendesak, sesuai dengan hasil evaluasi produk dan evaluasi proses dan perubahan apa lebih mudah dapat direalisasikan, mengingat sarana personil dan sarana material yang tersedia. Dengan kata lain, ditetapkan urutan prioritas dalam hal kebutuhan dan kemungkinan-kemungkinan yang ada. Menganalisis keseluruhan situasi dan kondisi sekolah untuk mengetahui dimana letak sumber-sumber hambatan yang utama, yang menentang implementasi dari perubahan yang sedang dipikirkan. Sumber-sumber hambatan ini harus diperhitungkan dalam merencanakan cara-cara mengimplementasikan perubahan.

Menjelaskan keadaan sekarang kepada pihak-pihak yang terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan perubahan terhadap program bimbingan dan menggambarkan keadaan yang lebih ideal yang diharapkan. Dengan demikian, ditunjukkan perbedaan antara yang dalam kenyataan yang ada, dan yang seharusnya ada. Dalam hal ini koordinator bimbingan akan berperan sekali. Kemudian memperoleh dukungan dari pejabat struktural di lingkungan sekolah yang semestinya mengetahui tentang perubahan yang direncanakan beserta cara implementasinya. Meskipun perubahan-perubahan itu tidak harus membawa dampak terhadap penyediaan dana dan personalia, namun perubahan yang cukup berarti pada umumnya tidak akan memberikan hasil yang diharapkan kalau pejabat struktural yang berkepentingan tidak mengetahuinya dan kurang mendukungnya.

---

<sup>20</sup>Tri Atmojo, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. [wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan](http://wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan), di akses pada 13 Mei 2012

Memperoleh dukungan dari staf pengajar terhadap perubahan-perubahan yang direncanakan, terlebih lagi jika perubahan itu dengan satu atau lain cara melibatkan banyak guru dan atau wali kelas. Staf pengajar yang memahami dan menyetujui, memberikan dukungan moral kepada staf pembimbing dan dapat memberikan penjelasan positif kepada para siswa seandainya ditanya. Memperoleh dukungan dari wakil-wakil orang tua siswa, seandainya di sekolah terdapat badan perwakilan orang tua yang diikutsertakan dalam penentuan kebijaksanaan-kebijaksanaan dasar.

## B. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Badegan Ponorogo Jawa Timur, yaitu sebuah sekolah yang bertujuan mengantarkan lulusannya sampai pada tingkatan paripurna sebagai insan khamil yang selaras dengan Visi Pendidikan Nasional yang memencangkan tonggak pencapaian insan paripurna pada 2025. SMKN 1 Badegan sebagai penyelenggaraan pendidikan, walaupun usianya baru 8 (Enam), yakni sejak Tahun 2005, tetapi SMKN 1 Badegan sudah berkembang pesat dengan jumlah siswa mencapai sekitar 1200 untuk total keseluruhan kelas. Sekolah ini memiliki tiga jurusan atau program studi. Ketiga program studi tersebut, antara lain jurusan TKR (Teknik Kendaraan Ringan), TKJ (Teknik Komputer dan Jaringan), serta Tata Boga.

Bentuk penelitian yang dilakukan di SMKN 1 Badegan Ponorogo ini termasuk jenis penelitian survei karena penelitian ini mengambil sampel dari satu populasi.<sup>21</sup> Penelitian ini juga tergolong sebagai penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.<sup>22</sup> Penggalan datanya menggunakan kuesioner,<sup>23</sup> yakni kuesioner kepuasan dan didukung wawancara. Adapun objek penelitiannya adalah kepuasan siswa terhadap pelayanan BK.

Kuesioner kepuasan tersebut disebarikan kepada 300 siswa-siswi SMKN 1 Badegan Ponorogo, sebagai subjek dengan penentuan atau pengambilannya menggunakan teknik *stratified cluster random sampling*, yakni penentuan subjek didasarkan pada tingkatan kelas di sekolah dan diambil dari masing-masing kelas dari ketiga tingkatan, yakni kelas X, XI, dan XII, ketentuannya masing-masing kelas diambil 10 siswa dan siswi.

---

Masri **Singarimbun** dan Sofian **Effendi**, *Metode Penelitian Survei*. (Cetakan ke 19: Yogyakarta. LP3ES 2008), hlm., 3.

<sup>22</sup>John W. Creswell, *Research Design: Qualitative and Quantitative Approach*. (California: Sage Publication Inc. 1994), hlm 68

<sup>23</sup>Seymour Sudman, dan Norman M. Bradburn. *Improving Interview Methods and Questionnaire Design*. (San Fransisco: Jossey-Bass Publishers. 1979), hlm 97

Sehingga dari 30 kelas yang ada diambil masing-masing 10 siswa yang diambil secara acak.

Sebelum dilakukan proses penelitian, langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan penelusuran data tentang berbagai aspek yang berkaitan dengan kepuasan siswa sebagai pelanggan pelayanan bimbingan dan konseling di SMK Negeri I Badegan Ponorogo. Langkah selanjutnya adalah mempersiapkan instrumen penelitian. Tahapan mempersiapkan instrumen penelitian ini terkait dengan alat pengumpul data yang berupa kuesioner. Angket ini disusun berdasarkan tiga aspek sasaran atau tujuan yang ingin diungkap dari tingkat kepuasan siswa sebagai *stakeholder*. Angket ini terdiri dari sepuluh aitem yang disusun berdasarkan tiga aspek yang dianggap mewakili tingkat kepuasan subjek sasaran yaitu siswa dan siswi. Ketiga aspek tersebut, antara lain pelayanan BK, fasilitas BK, dan kapasitas guru BK.

Masing-masing aitem pertanyaan memiliki dua alternatif jawaban yaitu jawaban “ya” sebagai representatif kepuasan subjek, dan jawaban “tidak” sebagai representatif ketidakpuasan. Jawaban “ ya” diberi skor satu, dan untuk jawaban “tidak” diberi skor nol, sehingga jika ditotal masing-masing aspek pada jawaban “ya” untuk skor tertinggi adalah 300 dan skor terendah adalah 0.

Adapun distribusi sebaran aitem masing-masing aspek kuesioner kepuasan. Pertama, untuk aspek pelayanan bimbingan dan konseling tersebar pada aitem nomor 1, 3, dan 9. Kedua, untuk aspek fasilitas bimbingan dan konseling tersebar pada aitem nomor 2, 4 dan 6. Ketiga, untuk aspek kapasitas guru tersebar pada aitem nomor 5, 7, 8, dan 10. Untuk lebih jelasnya berikut ini distribusi aitem masing-masing aspek pada angket kepuasan tersebut:

<b>Aspek</b>	<b>No. Aitem</b>	<b>Jumlah Sampel</b>
Pelayanan BK	1, 3, 9	Kelas X = 10 X 10 = 100
Fasilitas BK	2, 4, 6	Kelas XI = 10 X 10 = 100
Kapasitas Guru BK	5, 7, 8, 10	Kelas XII = 10 X 10 = 100
<b>Jumlah</b>	<b>20</b>	<b>300</b>

Distribusi sebaran aitem angket kepuasan siswa

Instrumen yang telah berhasil dibuat berdasarkan ketiga aspek tersebut, kemudian disusun sedemikian rupa dengan penampilan yang mudah dipahami oleh responden. Susunan angket kepuasan siswa juga dilengkapi dengan identitas responden seperti nama, kelas, jurusan dan jenis kelamin. Di

samping itu, angket juga disertai dengan petunjuk pengisiannya. Untuk lebih jelasnya berikut ini tampilan angket kepuasan siswa yang telah disusun.

## Angket Kepuasan Siswa

Nama:.....  
 Kelas:.....  
 Jenis Kelamin :.....

**Petunjuk:** Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberi tanda silang (X) pada:

- a. Jawaban **(Ya)** jika anda **merasa setuju, sesuai atau puas**
- b. Jawaban **(Tidak)** jika anda **merasa tidak setuju, tidak sesuai/tidak puas**

No	Aitem Pertanyaan	Jawaban	
1	Apakah anda merasa senang terhadap pelayanan bimbingan dan konseling yang anda dapatkan di SMKN 1 Badegan?	Ya	Tidak
2	Apakah ruangan BK sudah cukup nyaman untuk melayani siswa-siswi di sekolah?	Ya	Tidak
3	Apakah anda sudah mendapatkan manfaat yang besar dari keberadaan BK di sekolah terhadap perkembangan diri anda?	Ya	Tidak
4	Apakah jumlah guru pembimbing cukup untuk menangani seluruh siswa dan siswi di sekolah?	Ya	Tidak
5	Apakah guru BK selalu siap mendengarkan berbagai keluhan kesah siwa-siswinya?	Ya	Tidak
6	Apakah fasilitas sarana dan prasarana bagi pelayanan bimbingan dan konseling telah cukup memadai?	Ya	Tidak
7	Apakah pendekatan yang telah dilakukan guru pembimbing terhadap anda telah membantu anda untuk lebih percaya diri, rajin, mudah bergaul, dan memahami kondisi lingkungan serta wawasan studi dan karir lebih lanjut?	Ya	Tidak
8	Apakah guru BK telah banyak membantu dalam memahami kelemahan dan kekuatan diri anda, perasaan -perasaan yang sedang anda alami, permasalahan -permasalahan yang sedang dihadapi, serta menemukan jalan keluarnya?	Ya	Tidak
9	Anda merasa keberadaan BK telah menjadi media yang baik bagi permasalahan yang dihadapi oleh siswa?	Ya	Tidak
10	Apakah anda senang jika guru BK masuk ke ruang kelas anda dan memberikan materi yang menarik tentang wawasan kehidupan yang akan anda lalui?	Ya	Tidak

Langkah selanjutnya adalah terkait dengan distribusi jawaban responden. Ketentuan tolak ukur yang dapat dijadikan patokan untuk menentukan tingkat kepuasan siswa dan orang tua, adalah sebagai berikut:

- a. Jika prosentase jawaban responden lebih dari 70% (prosen) menyatakan tidak, maka tingkat kepuasan siswa sangat rendah.
- b. Jika prosentase jawaban sampel atau responden dominan pada aitem-aitem tertentu saja, atau jawaban ya dan tidak seimbang, yakni sama-sama 50% (prosen) berarti tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling dapat dikatakan sedang atau cukup.
- c. Jika prosentase jawaban responden mencapai 70% (prosen) atau lebih untuk jawaban ya, maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan bimbingan dan konseling dapat dikatakan tinggi.

### C. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap distribusi jawaban responden, maka dapat dijelaskan hasil dari angket atau kuesioner tersebut. Secara keseluruhan subjek menjawab ya, dengan skor total sebesar 233 dan yang menjawab tidak skornya berjumlah 67. Artinya skor total 233 lebih besar dari 67. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan baik siswa maupun siswi menyatakan kepuasannya terhadap keberadaan BK di SMK Negeri 1 Badegan. Baik dari segi pelayanannya, fasilitas yang disediakan, maupun kapasitas kemampuan dari guru BK-nya. Untuk lebih jelasnya rincian aitem-aitem serta distribusi jawaban subjek, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

<b>Angket Kepuasan</b>	<b>Aspek</b>	<b>No. Aitem</b>	<b>Jawaban ya</b>	<b>Jawaban tidak</b>	<b>Total</b>
Siswa	Pelayanan BK	1, 3, 9	89	1	90
	Fasilitas BK	2, 4, 6	31	59	90
	Kapasitas Guru BK	5, 7, 8, 10	113	7	120
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>	<b>233</b>	<b>67</b>	<b>300</b>

#### Distribusi Sebaran Jawaban Responden

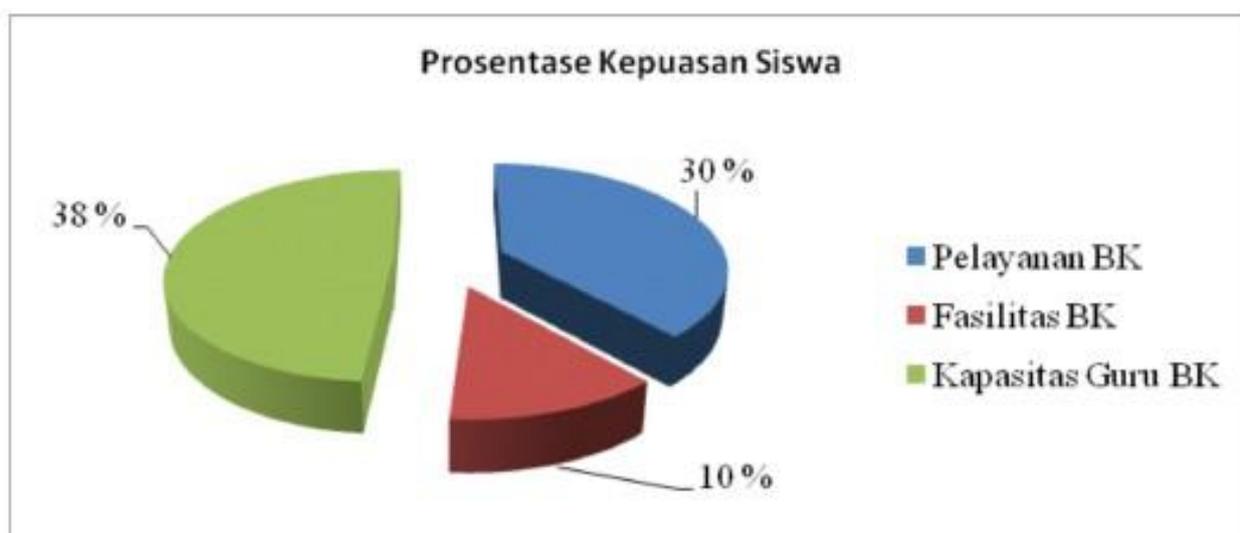
Jika dianalisis lebih lanjut dan lebih terperinci dari skor masing-masing aspek pada angket tersebut, dapat juga diinterpretasikan bahwa tingkat kepuasan siswa tidak sepenuhnya 100 persen menyatakan kepuasannya. Hal ini dapat diketahui dari masing-masing hasil prosentase pada masing-masing aspek.

Aspek pelayanan bimbingan dan konseling perolehan jawaban “ya” mencapai 89 dengan prosentase 30%. Hal ini lebih besar dari pada perolehan jawaban “tidak” yang hanya 1, dengan prosentase 0,3%. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek pelayanan BK keberadaannya memuaskan para siswa. Sedangkan aspek kedua, yakni fasilitas sarana pendukung BK perolehan jawaban “ya” hanya mencapai 31, dengan prosentase 10%. Hal ini lebih kecil dari pada perolehan jawaban “tidak” yang mencapai 59 dengan prosentase 19,6%. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek fasilitas sarana BK belum memuaskan memuaskan para siswa. Adapun, aspek kapasitas dan kemampuan guru BK perolehan jawaban “ya” mencapai 113 dengan prosentase 38%. Hal ini lebih besar dari pada perolehan jawaban “tidak” yang hanya 7 dengan prosentase 2,3%. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek pelayanan BK keberadaannya memuaskan para siswa. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Angket Kepuasan	Aspek	Jawaban ya	%	Jawaban Tidak	%	Total	%
Siswa	Pelayanan BK	89	30	1	0.3	90	30
	Fasilitas BK	31	10	59	19.6	90	30
	Kapasitas Guru BK	113	38	7	2.3	120	40
<b>Jumlah</b>		<b>233</b>	<b>78</b>	<b>67</b>	<b>22.2</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Prosentase Distribusi Jawaban Siswa

Hasil prosentase tersebut dapat lebih jelas melalui gambar grafik berikut:



Berdasarkan hasil prosentase tersebut, maka sebenarnya persoalan

yang sedang dihadapi dapat diketahui dan dipecahkan. Oleh sebab itu, berikut ini akan diuraikan dari masing-masing aspek tersebut pemecahan dan perbaikannya.

### 1. Aspek pelayanan bimbingan dan konseling

Berdasarkan prosentase di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan BK hanya 30 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa prosentasenya masih kecil tingkat kepuasannya. Kemungkinan persoalannya karena rasio perbandingan guru BK sangat tidak ideal, karena idealnya satu guru BK menangani 150 siswa. Akan tetapi di SMK Negeri 1 Badegan hanya ada dua guru BK, yang satu itupun masih dalam proses adaptasi karena masih baru. Padahal jumlah siswa sekitar seribuan. Sehingga banyak sekali siswa yang tidak mendapatkan layanan BK secara maksimal. Bahkan untuk kelas XI itu tidak mendapatkan jatah materi BK di kelas, karena keterbatasan guru BK ini. Di sisi lain guru BK di SMK Negeri 1 Badegan juga mendapat tugas tambahan seperti menangani beasiswa dan administrasinya, dan tugas tambahan lainnya yang dapat mengurangi jam layanan BK itu sendiri. Persoalan ini harus segera dipecahkan dengan menambah personil BK. Kepala sekolah sebagai penanggung jawab penyelenggaraan pendidikan di tingkat satuan pendidikan harus mengupayakan penambahan personil BK ini agar pelayanan dapat ditingkatkan. Serta menambah staf administrasi yang dapat membantu proses pelayanan dan pelaksanaan BK di sekolah.

### 2. Aspek fasilitas sarana pendukung BK

Tingkat kepuasan siswa terhadap ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana BK tergolong sangat kecil, yakni hanya 10 persen. Kecilnya prosentase tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas BK ini, mengindikasikan bahwa adanya persoalan pada ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana BK yang butuh pemecahan atau jalan keluar. Selama ini fasilitas memang telah disediakan secara bertahap, mulai dari pengadaan ruangan dan lemari arsip, sampai ruang konseling. Akan tetapi hal itu belum lah bisa dikatakan memadai, karena dari segi anggaran juga masih sangat minim untuk operasional program dan pelaksanaan layanan BK. Sehingga hal ini menyulitkan kinerja BK. Oleh sebab itu sebagai perbaikan ini tentu ditujukan kepada Kepala Sekolah sebagai pemegang keputusan untuk mengupayakan anggaran dana operasional BK yang lebih besar, serta melengkapi berbagai fasilitas sarana dan prasarana yang masih sangat kurang.

### 3. Aspek kapasitas dan kemampuan guru BK

Tingkat kepuasan siswa terhadap kapasitas dan kemampuan guru BK yang mencapai 38 persen mengindikasikan bahwa para siswa belum sepenuhnya puas karena masih jauh dari 100 persen. Kondisi ini mungkin disebabkan karena jumlah personil BK yang hanya dua orang. Apalagi yang satu orang guru BK masih baru yang belum memiliki pengalaman, serta masih kurang terampil dalam memberikan pelayanan BK, sehingga butuh pengembangan kompetensi. Oleh sebab itu sebagai langkah perbaikan, hal ini ditujukan kepada kepala sekolah dan Dinas Pendidikan untuk memberikan peluang yang seluas-luasnya bagi guru BK yang baru untuk diikutkan dalam diklat atau pelatihan-pelatihan yang dapat menambah kemampuan dan meningkatkan kompetensinya dalam pelayanan BK.

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

### D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan siswa merasa puas terhadap pelayanan bimbingan dan konseling di SMKN 1 Badegan Ponorogo. Akan tetapi jika dilihat dari ketiga aspek kepuasan siswa, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan bimbingan dan konseling di SMKN 1 Badegan tergolong sedang atau cukup, karena persentasenya tergolong kecil. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan BK masih perlu ditingkatkan kualitasnya.
2. Tingkat kepuasan siswa terhadap ketersediaan fasilitas sarana pendukung BK tergolong kurang, atau lebih tepatnya masih rendah. Kecilnya tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas BK ini, mengindikasikan bahwa masih kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia dalam pelaksanaan BK di SMK Negeri 1 Badegan.
3. Tingkat kepuasan siswa terhadap kapasitas dan kemampuan guru BK tergolong sedang atau cukup. Hal ini mungkin disebabkan karena jumlah personil BK yang hanya dua orang. Apalagi yang satu orang guru BK masih baru yang belum memiliki pengalaman, serta masih kurang

terampil dalam memberikan pelayanan BK, sehingga butuh pengembangan kompetensi.

#### E. Refrensi

Atmojo, T. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. [wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan](http://wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan). di akses pada 13 Mei 2012

Sudman, S dan Bradburn, N. M., *Improving Interview Methods and Questionnaire Design*. (San Fransisco: Jossey-Bass Publishers. 1979).

Creswell, J. W. *Research Design: Qualitative and Quantitative Approach*. (California: Sage Publication Inc. 1994).

Direktorat Tenaga Kependidikan Ditjen Peningkatan Mutu Pendidikan dan Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional, *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP)*, (Jakarta. 2008).

Kotler, P., *Dasar-dasar Pemasaran* (Terjemahan. Jakarta: Prenhalindo. 1999)

Peraturan Pemerintah RI. Nomor 19 Tahun 2005, *Tentang Standar Pendidikan Nasional*.

Siagian, S. P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Bumi Aksara, Jakarta. 2002).

Singarimbun, M., dan Effendi, S. *Metode Penelitian Survei*. (Cetakan ke 19: Yogyakarta. LP3ES 2008).

Sukardi, D. K. Dan Kusmawati, D.P.E., *Proses Bimbingan dan Konseling Di Sekolah*. (Jakarta: Rineka Cipta. 2008)

Tjiptono, F., *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. (Yogyakarta: Andi Offset. 1997)

Undang-Undang RI. Nomor 20 Tahun 2002, *Tentang Tujuan Pendidikan Nasional*.

Undang-Undang RI. Nomor 20 Tahun 2003, *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*.

