TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN KONSELING DI MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN) PURBALINGGA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:
ANISYA SOLEHAH
NIM. 1617101093

PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM
FAKULTAS DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2020

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Anisya Solehah
NIM	: 1617101093
Jenjang	: S-1
Fakultas	: Dakwah
Jurusan	: Bimbingan dan Konseling
Program Studi	: Bimbingan dan Konseling Islam
Judul	: Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri kecuali padabagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 23 Januari 2020
Penulis,

METERAI TEMPEL
C4E39AHF192508918
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Anisya Solehah
NIM. 1617101093

IAIN PURWOKERTO

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:

TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN KONSELING DI MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN) PURBALINGGA

yang disusun oleh Saudara: **Anisya Solehah,** NIM. **1617101093,** Prodi **Bimbingan dan Konseling Islam** Jurusan **Bimbingan Konseling Islam,** Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, telah diujikan pada tanggal: **7 Februari 2020,** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos.)** pada sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing,	Sekretaris Sidang/Penguji II,
Dra. Amirotun Sholikhah, M.Si.	Nur Azizah, S.Sos.I, M.Si.
NIP 19651006 199303 2 002	NIP 19810117 200801 2 010

Penguji Utama,

Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M.Ag.
NIP 19740310 199803 2 002

Mengesahkan,

Tanggal 13 Februari 2020

Dekan,

Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag.
NIP 19691219 199803 1 001

IAIN PURWOKERTO

NOTA DINAS PEMBIMBING

Purwokerto, 23 Januari 2020

Hal : Pengaajuan Munaqosah Skripsi
Sdr. Anisya Solehah
Lamp : 4 (empat) eksemplar

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah
IAIN Purwokerto
Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melaksanakan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari:

Nama : Anisya Solehah
NIM : 1617101093
Jenjang : S-1
Fakultas/Jurusan : Dakwah/Bimbingan dan Konseling Islam
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga

IAIN PURWOKERTO

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 23 Januari 2020
Dosen Pembimbing,

Dra. Amirotun Sholikhah, M.Si.
NIP. 196510061993032002

MOTTO

“Satu-Satunya Hal Yang Harus Kita Takuti Adalah Ketakutan Itu Sendiri.”

(Franklin D. Roosevelt)

IAIN PURWOKERTO

TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN KONSELING DI MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN) PURBALINGGA

Anisya Solehah
NIM. 1617101093

Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga (MAN) Purbalingga. Mengingat pentingnya keberadaan layanan bimbingan konseling bagi siswa khususnya siswa sekolah tingkat menengah dalam mengembangkan potensi siswa, baik akademik maupun non akademik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bimbingan konseling sangat menentukan tingkat kepuasan siswa.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Objek penelitian ini yaitu siswa Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga (MAN) Purbalingga. Sampel dalam peneltian ini yaitu siswa kelas XII dengan jumlah responden sebanyak 66 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu oobservasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan rumus kuartil dan rumus presentase dengan bantuan aplikasi *Microsoft Excel* dan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

Hasil Penelitian tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga (MAN) Purbalingga yaitu: 14 responden (21,21%) berada pada kategori sangat puas, 17 responden (25,76%) berada pada kategori puas, 17 responden (25,76%) berada pada kategori tidak puas dan 18 responden (27,27%) berada pada kategori sangat tidak puas. Hal tersebut disebabkan karena mayoritas responden belum merasakan manfaat dari layanan konseling perorangan dan layanan konseling kelompok, sehingga menyebabkan penilaian yang kurang maksimal terhadap metode dalam memberikan layanan bimbingan konseling.

Kata Kunci: *Tingkat Kepuasan dan Layanan Bimbingan Konseling*

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan keberkahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir. Karya skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak dan ibu tercinta, bapak Djatma dan ibu Tarmi. Terimakasih atas cinta kasih yang selama ini kalian curahkan kepadaku serta do'a restu yang selalu membersamaiku. Semoga Allah membalas kebaikan kalian dengan sebaik-baik balasan.
2. Segenap keluarga besar, yang memberikan do'a serta dukungannya, terkhusus kakakku tersayang, Mohammad Suryaman dan Pakde Marno yang selama ini membantu membiayai pendidikanku.
3. Kesayanganku, Andrian. Terimakasih telah menemani perjuanganku selama ini. Semoga kebahagiaan selalu bersamamu.
4. Semua sahabatku yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu. Terimakasih atas segalanya, baik bantuan, do'a maupun dukungannya.
5. Almamater tercinta IAIN Purwokerto.

IAIN PURWOKERTO

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurah kepada kekasih-Nya Nabi Muhammad SAW.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak yang mendukung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag., Dekan Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
3. Nur Azizah, S.Sos.I.,M.Si., Ketua Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
4. Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M.Ag., Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dalam akademik.
5. Dra. Amirotun Sholikhah, M.Si., dosen pembimbing yang sangat sabar dalam memberikan arahan, bimbingan dan nasehat kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bimbingan serta ilmu yang berharga kepada penulis selama mengenyam pendidikan di bangku kuliah.
7. Segenap jajaran Staf Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto yang telah memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa.
8. Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga, tempat penulis melaksanakan penelitian.
9. Zumrotul Masrokhah, S.Pd., guru Bimbingan Konseling Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama melaksanakan penelitian.
10. Bapak dan Ibu selaku orang tua penulis yang tak pernah lelah memberikan motivasi, do’a dan dukungannya.
11. Keluarga besar yang selalu mendo’akan dan memberi dukungan baik berupa moril maupun materil.

IAIN PURWOKERTO

12. Sahabat serta rekan seperjuangan yang tak pernah bosan saling menyemangati dan mendo'akan.
13. Sri Rahayu, Hardian Rafelia dan Nurtiyastuti yang selalu menemani penulis dalam segala keadaan terutama saat merasa kesepian di tanah rantau.
14. Semua pihak yang membantu dan mendukung penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang ikut membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis sadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, saran dan kritikan yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini membawa kemanfaatan khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Purwokerto, 23 Januari 2020
Penulis,

Anisya Solehah
NIM. 1617101093

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**
PENGESAHAN ..... **iii**
NOTA DINAS PEMBIMBING ..... **iv**
MOTTO ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
PERSEMBAHAN ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTARTABEL ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Definisi Operasional 5
C. Rumusan Masalah 7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian 8
E. Telaah Pustaka 8
F. Sistematika Penulisan 11
BAB II LANDASAN TEORI
A. Kepuasan Layanan 13
1. Pengertian Kepuasan Layanan 13
2. Dimensi Kepuasan Layanan 14
B. Bimbingan dan Konseling 16
1. Pengertian Bimbingan dan Konseling 16
2. Tujuan Bimbingan dan Konseling 18
3. Fungsi Bimbingan dan Konseling 19
4. Jenis Layanan Bimbingan dan Konseling 20
5. Asas-Asas Bimbingan dan Konseling 24
6. Prinsip-Prinsip Bimbingan dan Konseling 27

IAIN PURWOKERTO

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 29
1. Pendekatan Penelitian 29
2. Jenis Penelitian 29
B. Tempat dan Waktu Penelitian 30
1. Tempat Penelitian 30
2. Waktu Penelitian 30
C. Populasi dan Sampel Penelitian 30
1. Populasi Penelitian 30
2. Sampel Penelitian 31
D. Teknik Pengumpulan Data 31
1. Observasi 31
2. Kuesioner (Angket) 32
3. Wawancara 33
4. Dokumentasi 33
E. Instrumen Pengumpulan Data 33
F. Teknik Pengolahan Data 36
1. Pengkodean Data (Data Coding) 36
2. Perpindahan Data ke Komputer (Data Entering) 36
3. Pembersihan Data (Data Cleaning) 36
4. Memberikan Skor (Scoring) 36
5. Penyajian Data (Data Output) 37
G. Teknik Analisis Data 37
1. Uji Instrumen 37
a. Validitas 37
b. Reliabilitas 39
2. Teknik Analisis Data 41
a. Analisis Statistik 41
b. Menentukan Presentase 42
H. Etika Penelitian 42

IAIN PURWOKERTO

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga 43

1. Sejarah Berdirinya Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga..... 43
2. Visi dan Misi Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga 44
3. Perangkat Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga 45
4. Sarana dan Prasarana..... 47
5. Organisasi Siswa 48
6. Gambaran Kegiatan Layanan Bimbingan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga..... 49

B. Hasil Penelitian 51

1. Penyajian Data Analisis Item 51
2. Penyajian Data Analisis Indikator..... 78
3. Analisis Data 83

C. Pembahasan..... 89

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 93

B. Saran 94

DAFTAR PUSTAKA..... 95

LAMPIRAN..... 99

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Siswa MAN Purbalingga Tahun Pelajaran 2019/2020
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian
Tabel 3.3 Analisis Uji Validitas Instrumen
Tabel 3.4 Analisis Uji Reliabilitas Instrumen
Tabel 3.5 Reliabilitas Statistik Instrumen
Tabel 4.1 Data Guru dan Tenaga Kependidikan Tahun 2019
Tabel 4.2 Data Siswa Tahun Pelajaran 2019/2020
Tabel 4.3 Mekanisme Penanganan Siswa Bermasalah Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga
Tabel 4.4 Data Siswa yang Melakukan Konsultasi Pada Tahun 2019
Tabel 4.5 Pemberian Orientasi Siswa Oleh Guru BK di Awal Tahun Pelajaran Baru
Tabel 4.6 Pemberian Bantuan Guru BK Dalam Menyesuaikan Diri Siswa Dengan Lingkungan Sekolah
Tabel 4.7 Akses Bagi Siswa Dalam Memperoleh Informasi Tentang Sekolah Melalui Guru BK
Tabel 4.8 Kenyamanan Ruang Konseling Individu yang Disediakan Oleh Guru BK
Tabel 4.9 Ketersediaan Guru Bk Dalam Mendengarkan Keluhan Siswa
Tabel 4.10 Kecepatan Guru BK Dalam Memberikan Respon Terhadap Keluhan Siswa
Tabel 4.11 Kesabaran Guru BK Dalam Menangani Siswa yang Bermasalah
Tabel 4.12 Guru BK Bertutur Kata Sopan Dalam Memberikan Bimbingan Kepada Siswa
Tabel 4.13 Guru BK Berpenampilan Menarik Saat Memberikan Bimbingan Kepada Siswa
Tabel 4.14 Keramahan Guru BK Dalam Melayai Siswa yang Melakukan Konsultasi
Tabel 4.15 Guru BK Memberikan Arahan Kepada Siswa Dalam Memilih Jurusan

IAIN PURWOKERTO

Tabel 4.16 Pemberian Pemahaman Oleh Guru BK Terhadap Jurusan yang Dipilih Siswa
Tabel 4.17 Arahan Guru BK Dalam Memilih Pekerjaan Sesuai Dengan Jurusan yang Dipilih Siswa
Tabel 4.18 Upaya Guru BK Dalam Menyediakan Kotak Keluhan Untuk Menampung Persoalan Siswa
Tabel 4.19 Pemberian Arahan Oleh Guru BK Kepada Siswa Dalam Memilih Ekstrakulikuler
Tabel 4.20 Pemberian Informasi Oleh Guru BK Kepada Siswa Mengenai Perguruan Tinggi
Tabel 4.21 Cara Guru BK Memberikan Arahan Kepada Siswa Tentang Etika Pergaulan Di Sekolah
Tabel 4.22 Pemberian Informasi Oleh Guru BK Kepada Siswa Mengenai Perkembangan Dunia Kerja
Tabel 4.23 Guru BK Memberikan Edukasi Tentang Pergaulan Bebas Kepada Siswa
Tabel 4.24 Cara Guru BK Memberikan Motivasi Belajar Kepada Siswa
Tabel 4.25 Upaya Guru BK Dalam Memberikan Fasilitas Untuk Melaksanakan Tes Kecerdasan, Minat dan Bakat Bagi Siswa
Tabel 4.26 Pemberian Penjelasan Guru BK Mengenai Minat dan Bakat Siswa
Tabel 4.27 Kemampuan Guru BK Dalam Menyimpan Rahasia Pribadi Siswa
Tabel 4.28 Metode Guru BK Dalam Memberikan Bimbingan Klasikal Kepada Siswa
Tabel 4.29 Arahan Guru BK Kepada Siswa Tentang Pentingnya Norma Agama dalam Kehidupan Sehari-Hari
Tabel 4.30 Upaya Guru BK Dalam Menyediakan Buku Konsultasi Siswa di Sekolah
Tabel 4.31 Pemberian Bantuan Kepada Siswa Oleh Guru BK Dalam Menangani Masalah Belajar
Tabel 4.32 Pemberian Bantuan Kepada Siswa Oleh Guru BK Dalam Menangani Masalah Belajar

IAIN PURWOKERTO

Tabel 4.33 Pemberian Arahan Oleh Guru BK Untuk Mengembangkan Kemampuan Pribadi Dalam Bimbingan Kelompok
Tabel 4.34 Cara Guru BK Memberikan Arahan Kepada Siswa Tentang Etika Pergaulan di Masyarakat
Tabel 4.35 Cara Guru BK Memberikan Edukasi Tentang Bahaya Penyalahgunaan Narkoba Kepada Siswa
Tabel 4.36 Cara Guru BK Memberikan Arahan Kepada Siswa Tentang Etika Pergaulan Dalam Keluarga
Tabel 4.37 Kenyamanan Ruang Bimbingan Kelompok yang Disediakan Oleh Guru BK
Tabel 4.38 Cara Guru BK Memberikan Arahan Kepada Siswa Mengenai Metode Belajar yang Efektif
Tabel 4.39 Cara Guru BK Memberikan Arahan Kepada Siswa Tentang Penanganan Masalah Pribadi Siswa Dalam Dinamika Kelompok
Tabel 4.40 Kenyamanan Ruang Konseling Kelompok yang Disediakan Oleh Guru BK
Tabel 4.41 Hasil Indikator Layanan Orientasi
Tabel 4.42 Hasil Indikator Layanan Informasi
Tabel 4.43 Hasil Indikator Layanan Penempatan dan Penyaluran
Tabel 4.44 Hasil Indikator Layanan Pembelajaran
Tabel 4.45 Hasil Indikator Layanan Konseling Perorangan
Tabel 4.46 Hasil Indikator Layanan Bimbingan Kelompok
Tabel 4.47 Hasil Indikator Layanan Konseling Kelompok
Tabel 4.48 Jumlah Skor Responden
Tabel 4.49 Distribusi Frekuensi Nilai Angket Rsponden Tentang Tingkat Kepuasan
Tabel 4.50 Hasil Penelitian Jawaban Angket Responden Dengan Rumus Kuartil
Tabel 4.51 Hasil Pengkategorian Angket Tingkat Kecemasan Menggunakan Rumus Kuartil
Tabel 4.52 Hasil Angket dan Kategori Tingkat Kepuasan Responden

IAIN PURWOKERTO

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bimbingan dan Konseling merupakan bantuan psikologis dan kemanusiaan secara ilmiah dan profesional dari seorang konselor kepada klien untuk membantu permasalahan yang dihadapi klien agar dapat memahami potensi diri, mengarahkan dan mengaktualisasikan diri sesuai tahap perkembangan dan potensi yang dimiliki serta latar belakang kehidupannya guna mencapai perkembangan yang oprtimal serta kebahagiaan dalam hidup.[1]

Sesuai dengan kandungan yang termuat dalam UU No. 2 Tahun 1989, bahwa pendidikan tidak hanya mengenai proses pembelajaran yang mengarahkan siswa pada pribadi yang berpengetahuan, melaikan sarana untuk mengembangkan potensi minat dan bakat siswa. Salah satu layanan yang disediakan oleh lembaga penyelenggara pendidikan formal atau sekolah untuk mengarahkan siswa dalam mengembangkan minat dan bakatnya adalah layanan Bimbingan dan Konseling.

Menurut Prayitno, Bimbingan dan Konseling adalah "pelayanan bantuan untuk peserta didik, baik secara perorangan maupun kelompok agar mandiri dan bisa berkembang secara optimal, dalam bimbingan pribadi, sosial, belajar maupun karier melalui berbagai jenis layanan dan kegiatan pendukung berdasarkan norma-norma yang berlaku."[2]

Senada dengan pengertian Bimbingan Konseling, dapat disimpulkan bahwa Bimbingan Konseling memiliki peran yang penting di sekolah, karena bertujuan untuk mengembangkan potensi yang dimiliki siswa, menjadi penopang kebutuhan siswa dalam menangani kesulitan belajar, bahkan

---

[1]Atik Siti Maryam, "Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan Konseling (Penelitian di SMP Negeri 1 Brebes)", *Tesis* Program Pasca sarjana Universitas Negeri Semarang, 2007, hlm. 18-19

[2]H. Kamaluddin, "Bimbingan dan Konseling Sekolah", *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan,* Vol. 17, No. 4, Juli 2011, hlm. 448

memberikan arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan permasalah pribadi siswa di luar konteks pendidikan. serta mengarahkan siswa untuk dapat menentukan pilihan karirnya di masa depan sesuai dengan minat dan bakatnya.

Tujuan jangka panjang dari Bimbingan dan Konseling ini adalah agar para klien yang dalam konteks pembahasan ini ialah siswa sekolah mampu mencapai perkembangan yang optimal, yaitu berkembang semaksimal mungkin sesuai dengan potensi yang dimiliki.[3] Menurut Departemen Pendidikan Nasional, tujuan Bimbingan dan Konseling adalah:

> "Membantu peserta didik dalam tugas perkembangannya agar peserta didik memiliki keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki sikap positif, dinamis terhadap perkembangan fisik dan psikisnya, memiliki sikap mandiri secara emosional dan sosial ekonomi, memiliki pola hubungan sosial yang baik di dalam keluarga, sekolah dan masyarakat, memiliki prestasi belajar yang baik dan dapat merencanakan dan mengembangkan karirnya."[4]

Mengingat pentingnya keberadaan layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah bagi perkembangan siswa, khususnya bagi siswa tingkat sekolah menengah pertama dan sekolah menengah atas yang mana usia mereka memasuki usia remaja yang penuh dengan tantangan, maka program layanan Bimbingan dan Konseling diharapkan mampu mengjawab kebutuhan-kebutuhan para peserta didik guna menyokong perkembangannya baik di bidang akademik maupun di bidang non akademik. Dalam perspektif Bimbingan dan Konseling, menurut Bhakti:

> "Peserta didik merupakan individu sedang berada dalam proses perkembangan atau menjadi (becoming), yaitu berkembang ke arah kematangan atau kemandirian. Untuk mencapai kematangan, individu memerlukan bimbingan, karena masih kurang memahami kemampuan dirinya, lingkungannya dan pengalaman untuk mencapai kehidupan yang baik."[5]

IAIN PURWOKERTO

---

[3]Nana Syaodih Sukmadinata, *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 237

[4]Atik Siti Maryam, "Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan Konseling (Penelitian di SMP Negeri 1 Brebes)",…, hlm. 2-3

[5]Vivi Lutfiyani dan Caraka Putra Bhakti, "Strategi Layanan Bimbingan dan Konseling Komprehensif dalam Pengembangan Self-Knowledge pada Siswa Sekolah Dasar", *Jurnal Sendika*, Vol. 1, No. 1, November 2017, hlm. 372

Pelayanan Bimbingan dan Konseling di sekolah diharapkan memiliki peran sentral dalam membentuk pribadi siswa yang konstruktif atau membangun, oleh karena itu diperlukan kepekaan dalam memberikan pelayanan Bimbingan dan Konseling serta sigap dan tanggap merespon gejala-gejala yang muncul dari siswa. Siswa yang mendapatkan kepuasan dari layanan Bimbingan dana Konseling akan memberikan respon positif dan berperilaku konstruktif dalam segala aktivitasnya. Sebaliknya, siswa yang merasa kurang puas terhadap layanan Bimbingan Konseling akan berperilaku distruktif dan cenderung mengarah pada hal-hal negatif, seperti bersikap arogan, kurang responsif terhadap pembelajaran yang diberikan guru di kelas, serta membuat suasana kelas lebih menegangkan.[6] Menurut Soekanto, disebutkan bahwa:

> "Masa remaja merupakan masa yang penuh dengan kesulitan-kesulitan, oleh karena itu masa tersebut dianggap sebagai masa transisi dari kanak-kanak menuju dewasa. Pada masa ini segala sesuatu masih bersifat mencoba dan mencari pola yang sesuai dengan dirinya, meskipun hal itu harus melalui berbagai kesalahan yang sering menimbulkan hal-hal yang kurang menyenangkan bagi remaja itu maupun orang lain. Sehingga untuk mencapai perkembangan yang baik harus ada bimbingan yang terarah dari keluarga maupun lingkungan sekolahnya. Dalam mengatasi permasalahan ini, guru pembimbing akan mendampingi menyelesaikan gejolak psikologi siswa di sekolah."[7]

Dalam konteks sistem pendidikan nasional, Bimbingan dan Konseling ditempatkan sebagai pemberian bantuan kepada peserta didik agar mereka mampu menemukan jati diri, menempatkan diri di lingkungan serta mampu merencanakan masa depan. Adapun peserta didik yang ditangani oleh konselor (guru Bimbingan dan Konseling) adalah peserta didik yang berada dalam proses perkembangan yang normal. Kehadiran Bimbingan dan Konseling memberikan kontribusi yang positif dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Meski demikian, dalam penyelenggaraannya,

IAIN PURWOKERTO

---

[6]Novita Wulan Sari dan S. Hafsah Budi A., "Korelasi Antara Persepsi Siswa Terhadap Guru Bimbingan Konseling dengan Kepuasan Layanan Bimbingan Konseling di SMA Negeri 1 Sragi Pekalongan", *Jurnal Spirits*, Vol. 1, No. 1, Desember 2010, hlm. 2

[7]Siti Masruroh, "Upaya Pengubahan Persepsi Siswa Terhadap Bimbingan Konseling (BK) Melalui Layanan Informasi Bagi Siswa Kelas VII H SMP Negeri 4 Surakarta Semester Gasal Tahun 2009/2010", *Artikel Jurnal*, hlm. 3

pelayanan Bimbingan dan Konseling masih didapati hambatan-hambatan atau masalah.[8]

Dengan demikian, yang diharapkan bersama, terkhusus siswa dan orang tua adalah memperoleh kepuasan dari layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah untuk memenuhi kebutuhan siswa selama menjalankan masa pendidikan di sekolah. Kepuasan itu sendiri dapat tercapai apabila pelayanan Bimbingan dan Konseling dapat sepenuhnya berjalan dengan baik serta sesuai dengan harapan siswa dan orang tua.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan guru Bimbingan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga, menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga, sekolah memberikan jam khusus untuk pelayanan Bimbingan dan Konseling Klasikal. Selain itu, sekolah juga menyediakan sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk layanan Bimbingan dan Konseling. Akan tetapi jumlah tenaga pembimbing masih kurang memadai karena tidak sebanding dengan jumlah siswa yang ada di sekolah. Meski begitu, tetap saja masih terdapat respon siswa yang kurang antusias dalam mengikuti layanan Bimbingan dan Konseling.[9]

Kekurangan atau hambatan dalam layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga mengakibatkan adanya keluhan dari siswa-siswi sekolah tersebut menyangkut kekurangan tenaga pembimbing yang menyebabkan sebagian pelayanan terbengkalai dan tidak meratanya dalam pemberian layanan, serta jaminan yang diberikan sekolah kurang maksimal berkenaan dengan keterampilan tenaga pembimbing yang masih dikeluhkan oleh siswa sehingga menyebabkan kurangnya antusias siswa dalam mengikuti layanan Bimbingan Konseling.[10]

IAIN PURWOKERTO

---

[8]Kartika Hajati, "Pengembangan Kompetensi Konselor Sekolah Menengah Atas Menurut Standar Kompetensi Konselor Indonesia (Studi Berdasarkan Profil Diskrepansi Kompetensi Aktual dengan Kompetensi Standar pada Konselor SMA Negeri di Wilayah X)", hlm. 21

[9]Wawancara dengan Ibu Zumrotul, Guru Bimbingan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga, tanggal 14 September 2019

[10]Wawancara dengan siswa Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga berinisial P, tanggal 24 Oktober 2019

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga dengan judul penelitian *"Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Bimbingan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga"*.

B. Definisi Operasional

Untuk menghindari kerancuan yang dapat menimbulkan kesalahpahaman dalam mengartikan istilah dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu penulis akan menegaskan dan memberikan batasan istilah dari judul penelitian sebagai berikut:

1. Kepuasan

   Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin *"satis"* (artinya cukup baik) dam *"facto"* (melakukan atau membuat) atau dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu cukup baik. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara realitas dan harapan terhadap kinerja atau hasil kerja yang ia rasakan.[11] Pendapat yang senada didefinisikan oleh Kotler, kepuasan secara umum yaitu "Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan."[12]

   Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan ialah perasaan yang timbul setelah mendapatkan pelayanan baik sesuai dengan yang diharapkan ataupun sebaliknya. Sementara kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah kepuasan yang dirasakan siswa di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga setelah mendapatkan pelayanan Bimbingan konseling, baik layanan yang didapatkan sesuai dengan harapan ataupun tidak. Layanan yang dimaksud merujuk pada pendapat

IAIN PURWOKERTO

[11]Frisca Windriati, "Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTS N 2 Semarang", *Skripsi* Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018, hlm. 19

[12]Retno Ficky Amalia dkk., "Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling Individual (Survei pada Siswa Kelas VIII di SMP Se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur)", *Jurnal Bimbingan dan Konseling*, Vol. 5, No. 1, Juni 2016, hlm. 88-89

Hallen A.[13] yaitu layanan orientasi, layanan informasi, layanan penempatan dan penyaluran, layanan konseling perorangan, layanan konseling kelompok, layanan pembelajaran, serta layanan bimbingan kelompok.

2. Layanan Bimbingan dan Konseling

Layanan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata layanan berasal dari kata dasar "layan" yang artinya 1) membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang; 2) menerima (menyambut) ajakan (tantangan, serangan, dan sebagainya); 3) mengendalikan, melaksanakan penggunaannya (senjata, mesin, dan sebagainya).[14]

Denis Walker mengemukakan "pelayanan adalah sesuatu yang sangat subjektif dan sulit didefinisikan." Ini karena pelayanan sebagai subjek yang melakukan suatu kegiatan yang dapat menimbulkan reaksi berbeda meskipun pelayanan yang diberikan terlihat sama.[15]

Dari kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan merupakan kegiatan yang bersifat tidak berwujud untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada orang lain (konsumen).

Sedangkan Bimbingan dan Konseling Menurut Prayitno adalah "Pelayanan bantuan untuk peserta didik, baik secara perorangan maupun kelompok agar mandiri dan bisa berkembang secara optimal, dalam bimbingan pribadi, sosial, belajar maupun karier melalui berbagai jenis layanan dan kegiatan pendukung berdasarkan norma-norma yang berlaku."[16] Pendapat lain diungkapkan oleh Damayanti:

> "Bimbingan dan konseling merupakan proses interaksi antara konselor dengan klien/konseli baik secara langsung (tatap muka) atau tidak langsung (melalui media: internet, atau telepon) dalam rangka membantu klien agar

IAIN PURWOKERTO

[13]Hallen A., *Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Ciputat Press, Juni 2002), hlm. 81-88

[14]https://kbbi.web.id/layan.html, diakses pada 20 September 2019

[15]Rizki Nurmeida Sobari, "Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di SMK Averus", *Skripsi* Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014, hlm. 8

[16]H. Kamaluddin, "Bimbingan dan Konseling Sekolah",…, hlm. 448

dapat mengembangkan potensi dirinya atau memecahkan masalah yang dialaminya."[17]

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa bimbingan dan konseling adalah pelayanan bantuan oleh konselor kepada konseli baik secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan jenis layanan tertentu dan layanan pendukung untuk mengatasi permasalahan konseli dan mengembangkan potensi konseli.

Adapun pengertian layanan bimbingan dan konseling yang dimaksud dalam penelitian ini ialah layanan bantuan dalam bentuk bimbingan dan kinseling yang diberikan oleh guru Bimbingan Konseling kepada sisiwa-siswi Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga agar siswa dapat mengatasi masalah yang dihadapi serta mengembangkan potensi yang dimiliki.

3. Siswa

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, siswa ialah murid (terutama pada tingkat sekolah dasar dan menengah); pelajar.[18] Sedangkan menurut UU RI No. 20 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 4 tentang Sistem Pendidikan Nasional, siswa/peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.[19]

IAIN PURWOKERTO

Siswa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah siswa kelas XII yang sedang menempuh pendidikan tingkat sekolah menengah atas di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga berjumlah 66 siswa.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka masalah yang dapat dirumuskan yaitu: "Bagaimana tingkat kepuasan siswa

---

[17]Eko Jati Permana, "Pelaksanaan Layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri 2 Banjarnegara", *Jurnal Psikopedagogia*, Vol. 4, No. 2, 2015, hlm. 145

[18]*https://kbbi.web.id/siswa.html*, diakses pada tanggal 23 September 2019, pukul 18.30 WIB

[19]UU RI No. 20 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 4 tentang Sistem Pendidikan Nasional

terhadap layanan Bimbingan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga?"

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

   Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai peneliti adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan Bimbingan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga.

2. Manfaat Penelitian

   Dari penelitian yang dilakukan, maka diharapkan dapat memberikan kemanfaatan baik secara teoritis maupun secara praktis.

   a. Manfaat Teoritis

      Secara teoritis, penelitian ini diharapkan berguna untuk:

      1) Memberikan wawasan tambahan mengenai layanan Bimbingan dan Konseling.
      2) Dapat digunakan sebagai bahan acuan di bidang penelitian yang sejenis atau sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut.

   b. Manfaat Praktis

      Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

      1) Bagi sekolah, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi maupun evaluasi bagi Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga tentang perbaikan kualitas Bimbingan dan Konseling.
      2) Bagi orang tua dan siswa, penelitian ini dapat memberikan gambaran sebagai bahan pertimbangan dalam memilih sekolah yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

E. Telaah Pustaka

Telaah Pustaka atau literatur review sering juga disebut dengan kajian teoritis yang mengemukakan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti serta ada atau tidaknya penelitian yang mirip dengan penelitian yang

IAIN PURWOKERTO

akan diteliti. Adapun beberapa karya tulis hampir memiliki kesamaan dengan penelitian ini adalah:

Pertama, dalam *Skripsi* yang ditulis oleh Dedi Wahyu Hartanto Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang pada tahun 2016 dengan penelitian yang berjudul "Kepuasan Siswa Kelas XII terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Karier di SMK Negeri Se-Kota Semarang." Yang melatar belakangi penelitian ini adalah bimbingan karier yang diberikan guru BK di SMK tentunya mempunyai peran penting untuk mempersiapkan karier siswa baik yang mau langsung bekerja ataupun melanjutkan studi. Mengingat tujuan sekolah kejuruan adalah memberikan lulusan yang siap kerja, Bursa Kerja Khusus (BKK) berperan lebih dominan dalam menjembatani siswa dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja. Di sisi lain, layanan bimbingan karier oleh guru BK lebih difokuskan untuk persiapan siswa melanjutkan studi. Melihat fenomena tersebut maka dirasa perlu diketahui apakah layanan bimbingan karier yang diberikan oleh guru BK sudah memenuhi harapan siswa dilihat dari sisi kualitas layanan bimbingan karir yang diberikan guru BK sehingga berimbas kepada kepuasan siswa. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Simpulan dari penelitian ini bahwa tingkat kepuasan siswa kelas XII tentang layanan bimbingan karier di SMK se-Kota semarang berada pada tingkat yang memuaskan dengan indikator jaminan mendapat persentase paling tinggi, sementara indikator empati mendapat persentase terendah.[20] Perbedaan antara penelitian penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh Dedi Wahyu Hartanto adalah sasaran penelitiannya adalah layanan bimbingan karier, sementara yang penulis teliti lebih pada layanan keseluruhan bimbingan konseling.

Kedua, *Jurnal* yang ditulis oleh Triska Rahayu Program studi Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2017 dengan judul penelitian "Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Klasikal dan

[20]Dedi Wahyu Hartanto, "Kepuasan Siswa Kelas XII terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Karier di SMK Negeri Se-Kota Semarang", *Skripsi* Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang, 2016

IAIN PURWOKERTO

Konseling Individual pada Siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal dan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Subjek dalam penelitian ini adalah siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner dan instrumen yang digunakan adalah skala kepuasan layanan bimbingan klasikal dan skala kepuasan layanan konseling individual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berada pada kategori cukup puas yaitu 40,08% dilihat dari frekuensi terbanyak yaitu 91 siswa berada pada kategori cukup puas; sementara tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berada pada kategori cukup puas yaitu 57,89% dilihat dari frekuensi terbanyak yaitu 22 siswa berada pada kategori cukup puas.[21] Adapun letak perbedaan penelitian ini dengan yang penulis teliti adalah objek penelitian adalah layanan bimbingan klasikal dan konseling individual yang mana kedua layanan tersebut merupakan bagian dari layanan bimbingan konseling secara umum. Sementara yang penulis teliti adalah layanan Bimbingan Konseling secara umum. Adapun teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *proportionate stratified random sampling* untuk mengungkap kepuasan layanan bimbingan klasikal dan *purposive sample* untuk mengungkap kepuasan layanan konseling individual, sementara penulis menggunakan teknik *random sampling*.

Ketiga, *Jurnal* yang ditulis oleh Novita Wulan Sari dan S. Hafsah Budi A. Fakultas Psikologi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa pada tahun 2010 dengan judul penelitian "Korelasi antara Persepsi Siswa Terhadap Guru Bimbingan Konseling Dengan Kepuasan Layanan Bimbingan Konseling di SMA Negeri 1 Sragi Pekalongan". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empirik korelasi antara persepsi siswa terhadap guru

[21]Triska Rahayu, "Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Klasikal dan Konseling Individual pada Siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta", *Jurnal Riset Mahasiswa Bimbingan dan Konseling,* Vol. 3, No. 7, Juli 2017

IAIN PURWOKERTO

bimbingan konseling dengan kepuasan layanan bimbingan konseling. subjek penelitian ini adalah siswa SMA Negeri 1 Sragi Pekalongan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah skala persepsi siswa terhadap guru bimbingan konseling dan skala kepuasan layanan bimbingan dan konseling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif yang sangat signifikan antara variabel persepsi siswa terhadap guru bimbingan konseling dengan variabel kepuasan layanan bimbingan konseling.[22] Letak perbedaan penelitian ini dengan yang penulis teliti adalah penelitian ini lebih membahas keterkaitan antara persepsi siswa terhadap guru BK dengan kepuasan layanan bimbingan konseling. Sementara yang penulis teliti adalah kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling berdasarkan dimensi kepuasan yang diturunkan dari teori kepuasan. Sementara teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *cluster random sampling*, sedang teknik yang digunakan penulis adalah teknik *random sampling*.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah gambaran secara umum, maka penulis membagi pokok bahasan ke dalam beberapa bab sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori. Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang didalamnya terdapat penjelasan tentang: *Pertama*, kepuasan layanan; *Kedua*, bimbingan dan konseling.

Bab III Metode Penelitian. Dalam bab ini dijelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, teknik pengolahan data dan teknik analisis data.

IAIN PURWOKERTO

[22]Novita Wulan Sari dan S. Hafsah Budi A., "Korelasi antara Persepsi Siswa Terhadap Guru Bimbingan Konseling Dengan Kepuasan Layanan Bimbingan Konseling di SMA Negeri 1 Sragi Pekalongan", *Jurnal Spirits*, Vol. 1, No. 1, Desember 2010

Bab IV Hasil Penelitian. Dalam bab ini menjelaskan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan siswa terhadap layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga.

Bab V Penutup. Dalam bab ini berisi kesimpulan, saran dan kata penutup.

IAIN PURWOKERTO

BAB II
LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Layanan

1. Pengertian Kepuasan Layanan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin *"satis"* (artinya cukup baik) dam *"facto"* (melakukan atau membuat) atau dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu cukup baik. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara realitas dan harapan terhadap kinerja atau hasil kerja yang ia rasakan.[23] Pendapat yang senada didefinisikan oleh Kotler, kepuasan secara umum yaitu: "Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan."[24]

Dari ketiga definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan ialah perasaan yang timbul setelah mendapatkan pelayanan baik sesuai dengan yang diharapkan ataupun sebaliknya.

Sedangkan kata layanan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata layanan berasal dari kata dasar "layan" yang artinya 1) membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang; 2) menerima (menyambut) ajakan (tantangan, serangan, dan sebagainya); 3) mengendalikan, melaksanakan penggunaannya (senjata, mesin, dan sebagainya).[25]

Denis Walker mengemukakan "pelayanan adalah sesuatu yang sangat subjektif dan sulit didefinisikan." Hal ini karena pelayanan sebagai

IAIN PURWOKERTO

[23]Frisca Windriati, "Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTS N 2 Semarang",…, hlm. 19, lihat juga Rosita Endang Kusmaryani, "Paradigma Layanan Kepuasan Pelanggan dalam Profesionalitas Bimbingan dan Konseling", *Jurnal Paradigma*, No. 09, Th. V, Januari 2010, ISSN. 1907-297X, hlm. 66

[24]Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung", *Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No. 2, September 2016, hlm. 270

[25] https://kbbi.web.id/layan.html, diakses pada 25 September 2019, pukul 15.49 WIB

subjek yang melakukan kegiatan dapat menimbulkan hasil dan penilaian yang berbeda meskipun pelayanan yang diberikan relatif sama.[26]

Dari kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan merupakan kegiatan yang bersifat tidak berwujud untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada orang lain (konsumen). Sedangkan kepuasan layanan berarti rasa puas atau kecewa atas pelayanan karena apa yang diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan atau sebaliknya.

Menurut Winkel dan Hastuti, "kepuasan layanan bimbingan dan konseling merupakan tingkat perasaan positif seseorang setelah mendapatkan bantuan dari konselor sekolah."[27] Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan layanan bimbingan dan konseling merupakan penilaian yang diberikan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling setelah merasakan layanan tersebut, baik layanan diberikan tersebut sesuai dengan yang diharapkan yang berarti siswa memperoleh kepuasan maupun sebaliknya.

2. Dimensi Kepuasan Layanan

Kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja yang diberikan dengan nilai yang sesuai dengan harapan konsumen. Saat kinerjanya sesuai dengan harapan bahkan melebihi yang diharapkan, maka konsumen akan merasa puas. Oleh karena itu perusahaan yang mampu melihat peluang dari kepuasan pelanggan akan menjanjikan suatu layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan namun pada prakteknya perusahaan memberikan pelayanan yang melebihi dari yang dijanjikan. Hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar pelanggan merasakan kepuasan dalam pelayanan.[28]

IAIN PURWOKERTO

---

[26]Rizki Nurmeida Sobari, "Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di SMK Averus",…, hlm. 8

[27]Novita Wulan Sari dan S. Hafsah Budi A., "Korelasi Antara Persepsi Siswa Terhadap Guru Bimbingan Konseling dengan Kepuasan Layanan Bimbingan Konseling di SMA Negeri 1 Sragi Pekalongan",…, hlm. 3

[28]Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran*, (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011), hlm. 10

Adapun menurut Parasuraman mengemukakan bahwa ada lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan jasa, yaitu:[29]

a. *Reliability* (keandalan/kemampuan mewujudkan janji), yaitu kemampuan penyedia layanan jasa dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan yaitu ketepatan waktu.
b. *Responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan), yaitu kemampuan penyedia layanan jasa dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap serta kesediaan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan penyedia layanan jasa untuk bersikap penuh perhatian terhadap konsumen baik dalam hal permintaan, pertanyaan dan keluhan.
c. *Assurance* (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan), yaitu kemampuan penyedia layanan jasa untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen bahwa pihak penyedia layanan jasa terutama para karyawannya memiliki kualitas dalam hal pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.
d. *Empathy* (memahami keinginan konsumen), yaitu memberikan perhatian secara individual terhadap konsumen seperti memberikan kemudahan berkomunikasi antara konsumen dengan karyawan serta berusaha memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.
e. *Tangibles* (tampilan fisik pelayanan), yaitu kemampuan pihak penyedia layanan jasa untuk menunjukkan eksistensinya kepada dunia luar. Dalam hal ini pihak penyedia layanan jasa mampu memberikan bukti nyata seperti sarana dan prasarana serta keadaan lingkungan sekitar yang mendukung layanan.

IAIN PURWOKERTO

[29]Untung Sriwidodo dan Rully Tri Indriastuti, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 10, No. 2, Oktober 2010, hlm. 166-167, lihat juga Dwi Aliyyah Apriyani Sunarti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffee Shop* Sidoarjo)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 51, No. 2, Oktober 2017, hlm. 3

Kelima dimensi di atas digunakan untuk mengukur kepuasan layanan Bimbingan dan Konseling, yaitu meliputi: keandalan, daya tangkap, kepastian, empati dan berwujud.

B. Bimbingan dan Konseling

1. Pengertian Bimbingan dan Konseling

Secara etimologis kata bimbingan merupakan terjemahan dari kata *"Guidance"* berasal dari kata kerja *"to guide"* yang mempunyai arti "menunjukkan, membimbing, menuntun, ataupun membantu."[30] Bimbingan adalah bantuan yang diberikan kepada seseorang agar dapat mengenali jati dirinya sendiri serta mampu mengatasi persoalan yang dihadapi sehingga mampu menentukan jalan hidup dengan penuh tanggung jawab secara mandiri.[31] Sedangkan menurut Crow dan Crow, bimbingan adalah:

> "Bantuan yang diperlukan seseorang, laki-laki atau perempuan yang memiliki kepribadian yang memadai dan terlatih dengan baik kepada individu-individu setiap usia untuk membantunya mengatur kegiatan hidupnya sendiri, mengembangkan pandangan hidupnya sendiri, membuat keputusan sendiri dan menanggung bebannya sendiri."[32]

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa bimbingan ialah kegiatan pemberian bantuan kepada seseorang untuk mengembangkan potensi yang ada dalam diri seseorang agar menjadi pribadi yang mandiri dalam menyelesaikan masalah serta memiliki masa depan yang terarah.

Adapun istilah konseling berasal dari bahasa Inggris "to counsel" yang secara etimologi berarti "to give advice", atau memberi saran dan nasihat.[33] Konseling adalah proses belajar yang bertujuan agar konseli mampu mengenali diri serta mampu menerima setiap kelebihan dan

IAIN PURWOKERTO

---

[30]Hallen A., *Bimbingan dan Konseling*,…, hlm. 3

[31]Koestoer Partowisastro, *Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah-Sekolah Jilid I*, (Jakarta: Erlangga, 1985), hlm. 12

[32]Daryanto dan Mohammad Farid, *Bimbingan Konseling Panduan Guru BK dan Guru Umum*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2015), hlm. 3.

[33]Hallen A., *Bimbingan dan Konseling*,…, hlm. 9

kekurangan diri sendiri sehingga dapat memposisikan diri dalam realitas kehidupan.[34]

Sementara menurut Robinson, konseling adalah "Semua bentuk hubungan antara dua orang dimana seorang klien dibantu untuk lebih mampu menyesuaikan diri secara efektif terhadap dirinya sendiri dan lingkungannya."[35]

Dari ketiga pengertian di atas mengenai konseling, dapat disimpulkan bahwa konseling ialah hubungan antara dua orang yaitu konselor dan konseli dalam rangka pembelajaran atau pemberian arahan (nasihat) dalam permasalahan yang dihadapi konseli.

Adapun perbedaan antara bimbingan dan konseling ialah bimbingan lebih mengarah pada pemberian bimbingan dan arahan secara umum, sementara konseling mengarah pada pemberian *treatment* atau penyembuhan dengan menggunakan metode atau terapi tertentu.

Bimbingan dan konseling merupakan seperangkat program layanan bantuan yang dilakukan secara individual maupun kelompok untuk mengarahkan peserta didik dalam menjalankan kegiatan sehari-hari secara mandiri, membantu mengembangkan potensinya secara opitimal sesuai tahap perkembangan, serta membantu dalam memecahkan masalah pribadinya.[36]

Menurut Prayitno, Bimbingan dan Konseling adalah "pelayanan bantuan untuk peserta didik, baik secara perorangan maupun kelompok agar mandiri dan bisa berkembang secara optimal, dalam bimbingan pribadi, sosial, belajar maupun karier melalui berbagai jenis layanan dan

IAIN PURWOKERTO

[34]Rendicka Mayang Nira Shanty, "Pelaksanaan Layanan Konseling Individu di SMP Se-Kecamatan Bangsal Mojokerto", *Jurnal BK UNESA*, Vol. 03, No. 01, 2013, hlm. 389

[35]Daryanto dan Mohammad farid, *Bimbingan Konseling Panduan Guru BK dan Guru Umum*,…, hlm. 5

[36]Windi Karina, "Layanan BK di Sekolah Islam dan Sekolah Khatolik (Studi Komparatif pada SMP Muhammadiyah 2 Yogyakarta dan SMP Stella Duce 1 Yogyakarta)", *Jurnal Bimbingan dan Konseling dan Dakwah Islam*, Vol. 14, No. 2, Desember 2017, hlm. 81

kegiatan pendukung berdasarkan norma-norma yang berlaku."[37] Pendapat lain diungkapkan oleh Damayanti:

> "Bimbingan dan konseling merupakan proses interaksi antara konselor dengan klien/konseli baik secara langsung (tatap muka) atau tidak langsung (melalui media: internet, atau telepon) dalam rangka membantu klien agar dapat mengembangkan potensi dirinya atau memecahkan masalah yang dialaminya."[38]

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa bimbingan dan konseling adalah pelayanan bantuan oleh konselor kepada konseli baik secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan jenis layanan tertentu dan layanan pendukung untuk mengatasi permasalahan konseli dan mengembangkan potensi konseli.

2. Tujuan Bimbingan dan Konseling

Tujuan utama layanan bimbingan dan konseling di sekolah adalah untuk membantu individu dalam mencapai kematangan kepribadian, keterampilan sosial, kemampuan akademik, serta mampu menentukan pilihan karier di masa depan yang sesuai dengan potensinya.[39]

Namun pada hakikatnya tujuan bimbingan dan konseling terbagi dua, yaitu: [40]

a. Tujuan umum, yaitu: membantu individu agar dapat berkembang secara optimal sesuai dengan tuntutan positif lingkungannya. Dalam hal ini, individu dibimbing agar memahami jati dirinya beserta potensi yang dimilikinya serta memahami lingkungannya agar individu mampu menjadi pribadi yang berguna dan bertanggung jawab secara mandiri.

IAIN PURWOKERTO

---

[37]H. Kamaluddin, "Bimbingan dan Konseling Sekolah",…, hlm. 448

[38]Eko Jati Permana, "Pelaksanaan Layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri 2 Banjarnegara",…, hlm. 145

[39]Caraka Putra Bhakti, "Bimbingan dan Konseling Komprehensif: Dari Paradigma Menuju Aksi", *Jurnal Fokus Konseling*, Vol. 1, No. 2, Agustus 2015, hlm. 95, lihat juga Luky Kurniawan, "Pengembangan Program Layanan Bimbingan dan Konseling Komprehensif di SMA", *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling*, Vol. 1, No. 1, Juni 2015, ISSN: 2443-2202, hlm. 2

[40]Daryanto dan Mohammad Farid, *Bimbingan Konseling Panduan Guru BK dan Guru Umum*,…, hlm. 8-9, lihat juga Alfandi, dkk., "Motivasi Kerja Guru BK di SMA Negeri Aceh Tengah", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bimbingan dan Konseling FKIP Unsyiah*, Vol. 1, No. 1, 2016, hlm. 50

b. Tujuan khusus, yaitu: merupakan turunan dari tujuan umum tersebut yang dalam hal ini merupakan implementasi pemberian bantuan terhadap individu sesuai dengan kompleksitas permasalahan yang dialaminya.

3. Fungsi Bimbingan dan Konseling

Umam Suherman mengemukakan sepuluh fungsi bimbingan dan konseling, yaitu: [41]

a. Fungsi Pemahaman, yaitu memberikan pemahaman kepada klien mengenai diri dan lingkungannya agar klien mampu mengembangkan potensi yang dimilikinya seoptimal mungkin serta mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan secara dinamis dan konstruktif.
b. Fungsi Preventif, yaitu bimbingan sebagai upaya pencegahan atau antisipasi yang diberikan konselor agar klien tidak melakukan hal-hal yang tidak diinginkan atau membahayakan dirinya.
c. Fungsi Pengembangan, yaitu upaya yang dilakukan konselor (bekerja sama dengan personel sekolah lainnya) dalam memberikan fasilitas dan lingkungan belajar yang kondusif kepada klien untuk mencapai perkembangan yang optimal.
d. Fungsi Penyembuhan, yaitu upaya pemberian bantuan berupa *treatment* atau terapi yang diberikan konselor kepada klien yang memiliki masalah, baik masalah pribadi, belajar maupun sosial.
e. Fungsi Penyaluran, yaitu upaya yang dilakukan konselor dalam memberikan bantuan kepada klien untuk menentukan pilihan hidup seperti menentukan ekstrakurikuler, program studi, dan karir sesuai dengan potensi, minat dan bakat yang dimiliki.
f. Fungsi Adaptasi, yaitu upaya konselor dalam memberikan arahan kepada guru dan staf sekolah lainnya untuk memberikan pembelajaran serta layanan/program pendidikan lainnya sesuai dengan kemampuan dan kondisi perkembangan klien.

IAIN PURWOKERTO

[41]H. Kamaluddin, "Bimbingan dan Konseling Sekolah",…, hlm. 448-449, lihat juga Daryanto dan Mohammad Farid, *Bimbingan Konseling Panduan Guru BK dan Guru Umum*,…, hlm. 11-12

g. Fungsi Penyesuaian, yaitu upaya konselor membantu klien dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan secara dinamis dan konstruktif.
h. Fungsi Perbaikan, yaitu upaya konselor dalam memperbaiki kekeliruan yang dilakukan klien dalam hal berfikir, berperasaan dan bertindak agar dapat berfikir sehat dan mengolah perasaan dengan tepat agar dapat melakukan tindakan yang produktif dan normatif.
i. Fungsi Fasilitasi, yaitu memberikan fasilitas dalam rangka memudahkan klien dalam mencapai pertumbuhan dan perkembangan yang optimal selaras dengan aspek yang dimiliki klien.
j. Fungsi Pemeliharaan, yaitu upaya yang dilakukan konselor untuk menjaga situasi kondusif yang telah tercipta dalam diri klien agar tidak terjadi penurunan produktivitas diri.

4. Jenis Layanan Bimbingan dan Konseling

Adapun jenis-jenis layanan bimbingan dan konseling sebagai berikut:[42]

a. Layanan Orientasi

Layanan orientasi yaitu layanan bimbingan dan konseling yang diberikan kepada siswa dan pihak lain khususnya orang tua agar mengetahui situasi dan kondisi di lingkungan sekolah yang baru guna mempermudah siswa dalam menyesuaikan diri terhadap kehidupan sosial, kegiatan belajar serta kegiatan lainnya yang mendukung keberhasilan siswa. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa fungsi utama yang didukung oleh layanan orientasi ini adalah fungsi pemahaman dan pencegahan.

Adapun materi yang dapat diangkat melalui layanan orientasi ini, antara lain:

1) Orientasi umum sekolah yang dimasuki.
2) Orientasi kelas baru dan semester baru.
3) Orientasi kelas terakhir, semester terakhir, UN dan Ijazah.

[42]Hallen A., *Bimbingan dan Konseling*,…, hlm. 81-88

IAIN PURWOKERTO

b. Layanan Informasi

Layanan informasi yaitu layanan bimbingan dan konseling yang diberikan kepada siswa dan pihak-pihak yang ikut serta memberikan pengaruh besar terhadap siswa agar memperoleh berbagai informasi, baik informasi pendidikan maupun jabatan, guna mendukung perkembangan siswa di sekolah sehingga dapat meningkatkan prestasi belajar, mengembangkan cita-cita serta mampu mengambil keputusan dalam hidup secara mandiri dan bertanggung jawab. Dengan demikian utama bimbingan yang didukung oleh kegiatan layanan informasi ialah fungsi pemahaman dan pencegahan.

Materi yang dapat diangkat melalui layanan informasi meliputi:

1) Informasi pengembangan pribadi.
2) Informasi proses belajar mengajar.
3) Informasi pendidikan tinggi.
4) Informasi jabatan.
5) Informasi kehidupan keluarga, sosial kemasyarakatan, keberagaman sosial budaya dan lingkungan.

c. Layanan Penempatan dan Penyaluran

Layanan penempatan dan penyaluran yaitu layanan bimbingan dan konseling yang diberikan kepada siswa agar memperoleh penempatan dan penyaluran yang sesuai dengan potensi, bakat dan minat yang dimiliki oleh siswa agar mampu berkembang secara optimal. Penempatan dan penyaluran ini meliputi, penempatan kelas, penentuan program pendidikan, ekstrakurikuler, kelompok belajar, pilihan karier dll. Fungsi utama yang didukung oleh layanan penempatan dan penyaluran ini adalah fungsi pencegahan, pemeliharaan dan advokasi.

Sementara materi yang dapat diangkat melalui pelayanan penempatan dan penyaluran, diantaranya:

1) Penempatan di dalam kelas: berdasarkan kondisi dan ciri pribadi serta hubungan sosial siswa, serta asas pemerataan.

IAIN PURWOKERTO

2) Penempatan dan penyaluran ke dalam kelompok belajar: berdasarkan kemampuan dan kelompok campuran.
3) Penempatan dan penyaluran ke dalam program yang lebih luas.

d. Layanan Pembelajaran

Layanan pembelajaran adalah layanan bimbingan dan konseling yang diberikan kepada siswa agar siswa mampu menentukan cara belajar yang efektif sesuai dengan kemampuan atau kapasitas yang dimiliki oleh siswa serta memberikan bimbingan terhadap kendala-kendala yang dialami siswa dalam belajar. Fungsi bimbingan dan konseling yang didukung oleh layanan pembelajaran ini adalah fungsi pemeliharaan dan pengembangan.

Adapun materi yang dapat diangkat melalui layanan pembelajaran, meliputi:

1) Pengenalan siswa yang mengalami masalah belajar: tentang kemampuan, motivasi, sikap dan kebiasaan belajar.
2) Pengembangan motivasi, sikap dan kebiasaan yang baik.
3) Pengembangan keterampilan belajar: membaca, menulis, bertanya dan menjawab.
4) Pengajaran perbaikan.
5) Program pengayaan.

e. Layanan Konseling Perorangan

Layanan konseling perorangan yaitu layanan bimbingan dan konseling yang diberikan agar siswa memperoleh layanan secara langsung tatap muka dengan konselor dalam rangka mengentaskan masalah pribadi yang dialami siswa baik itu mengenai masalah pribadi, sosial, belajar, maupun karier. Layanan konseling perorangan ini mendukung fungsi pengentasan dalm layanan bimbingan dan konseling.

Materi yang dapat diangkat melalui layanan konseling perorangan ini pada dasarnya tidak terbatas. Layanan ini dilaksanakan untuk seluruh masalah siswa secara perorangan (dalam berbagai bidang bimbingan, yaitu bimbingan pribadi, sosial, belajar dan karier).

IAIN PURWOKERTO

f. Layanan Bimbingan Kelompok

Layanan bimbingan kelompok yaitu layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan sejumlah siswa dalam dinamika kelompok memperoleh berbagai bahan diskusi dari konselor dalam membahas topik tertentu guna memperoleh pemahaman yang menunjang perkembangan diri serta mengembangkan kemampuan siswa dalam mempertimbangkan dan menentukan keputusan. Layanan bimbingan kelompok juga menjadi sarana siswa dalam melatih kemampuan berkomunikasi antar individu, menjalin hubungan yang baik di antara anggota kelompok, serta bersama-sama belajar untuk menyelesaikan permasalahan yang dibahas dalam diskusi kelompok tersebut. Fungsi utama bimbingan dan konseling yang didukung oleh layanan bimbingan kelompok adalah fungsi pemahaman dan pengembangan.

Materi yang dapat diangkat dalam layanan bimbingan kelompok, diantaranya:

1) Pemahaman dan pemantapan kehidupan beragaman dan pola hidup sehat.
2) Pemahaman dan penerimaan diri sendiri sebagaimana adanya (termasuk perbedaan individu, sosial dan budaya serta permasalahannya).
3) Pemahaman tentang emosi, prasangka, konflik dan peristiwa, yang terjadi di masyarakat, serta pengendaliannya/pemecahannya.
4) Pengaturan dan penggunaan waktu secara efektif.
5) Pemahaman tentang adanya berbagai alternatif pengambilan keputusan dan berbagai konsekuensinya.
6) Pengembangan sikap dan kebiasaan belajar, pemahaman hasil belajar, timbulnya kegagalan belajar dan cara-cara penanggulangannya.
7) Pengembangan hubungan sosial yang efektif dan produktif.

IAIN PURWOKERTO

8) Pemahaman tentang dunia kerja, pilihan dan pengembangan karier, serta perencanaan masa depan.
9) Pemahaman tentang pilihan dan persiapan memasuki jabatan/program studi lanjutan dan pendidikan lanjutan.

g. Layanan Konseling Kelompok

Layanan konseling kelompok yaitu layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan setiap siswa memperoleh kesempatan untuk membahas permasalahan yang dialaminya dalam dinamika kelompok. Setiap siswa secara bergiliran menyampaikan masalah pribadinya seputar bimbingan pribadi, sosial, belajar dan karier, yang kemudian masalah tersebut dibahas satu persatu secara bergiliran tanpa terkecuali secara intensif guna pengentasan. Fungsi utama yang didukung oleh layanan konseling kelompok adalah fungsi pengentasan.

Namun secara umum, terdapat tiga jenis Bimbingan dan Konseling di sekolah, sekalipun acapkali ketiganya tidak dapat dipisahkan, yakni: [43]

a. Bimbingan dan konseling yang berhubungan dengan perkembangan pribadi (*personal develpoment*).
b. Bimbingan dan Konseling yang berhubungan dengan pendidikan (*educational*).
c. Bimbingan dan Konseling yang berhubungan dengan pemilihan pekerjaan/jabatan (*vocational*)/bimbingan karir.

IAIN PURWOKERTO

5. Asas-Asas Bimbingan dan Konseling

Adapun asas-asas bimbingan dan konseling sebagai berikut:[44]

a. Asas Kerahasiaan

Dengan adanya asas kerahasiaan ini memungkinkan klien merasa aman saat harus menyampaikan sesuatu yang bersifat privasi ketika proses bimbingan konseling berlangsung. Konselor pun tidak berhak

---

[43]Koestoer Partowisastro, *Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah-Sekolah Jilid I*,…, hlm. 14-15

[44]Hallen A., *Bimbingan dan Konseling*,…, hlm. 66-74, lihat juga Erisa Kurniati, "Bimbingan dan Konseling; Prinsip dan Asas", *Jurnal Bimbingan dan Konseling*, Vol. 3, No. 2, Juli-Desember 2018, P-ISSN: 2527-4244, E-ISSN: 2541-206X, 56-58

membuka privasi klien tanpa sepengetahuan dan izin klien, karena hal tersebut termasuk pelanggaran kode etik bimbingan dan konseling.[45]

b. Asas Kesukarelaan

Asas kesukarelaan memungkinkan klien menyampaikan masalahnya tanpa paksaan oleh konselor, melainkan atas kesadaran dan kesukarelaan dari klien.

c. Asas Keterbukaan

Asas keterbukaan ini merupakan asas yang penting bagi konselor/guru pembimbing karena pada saat interaksi langsung/tatap muka, memungkinkan terjalin hubungan batin yang menyebabkan klien percaya secara penuh pada konselor sehingga berkenan mengungkapkan semua keluhan yang dialami tanpa ada yang disembunyikan.

d. Asas Kekinian

Asas kekinian memungkinkan konselor mengarahkan pemecahan masalah berdasarkan permasalahan yang sedang dihadapi sekarang, dalam artian tidak mengingat/menyesali masa lalu serta tidak mengkhawatirkan masa depan secara berlebihan.

e. Asas Kemandirian

Asas kemandirian memungkinkan konselor mengarahkan klien pada pemecahan masalah secara mandiri dengan dibantu oleh bimbingan dari konselor dan tidak bergantung kepada konselor.

f. Asas Kegiatan

Asas kegiatan memungkinkan konselor memberikan tugas/kegiatan yang harus dilakukan klien dalam rangka mencapai tujuan bimbingan dan konseling yang telah ditetapkan.

IAIN PURWOKERTO

[45]Hunainah, *Etika Profesi Bimbingan Konseling*, (Bandung: Rizqi Press, Maret 2016), Cet. II, hlm. 10

g. Asas Kedinamisan

Asas kedinamisan memungkinkan konselor dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling mengarahkan klien pada perubahan sikap dan tingkah laku ke arah yang lebih baik.

h. Asas Keterpaduan

Asas keterpaduan memungkinkan konselor menjalin kerjasama dengan orang-orang yang berhubungan dengan klien (seperti guru, orang tua dan siswa lain) guna membantu klien dalam penyelesaian masalah yang dihadapi klien.

i. Asas Kenormatifan

Asas kenormatifan memungkinkan konselor melakukan layanan bimbingan dan konseling yang sesuai dengan norma-norma yang berlaku di masyarakat, serta tidak memaksakan klien untuk mengikuti norma yang dianutnya.

j. Asas Keahlian

Konselor harus memiliki pengetahuan, keterampilan, sikap dan kepribadian yang profesional guna menjamin keberhasilan bimbingan dan konseling. Oleh karena itu, seorang konselor harus dibekali dengan pendidikan dan pelatihan yang memadai.

k. Asas Alih Tangan

Asas alih tangan kasus memungkinkan konselor untuk mengalih tangankan (*refferal*) kasus konseli yang dirasa tidak mampu diatasi oleh konselor kepada pihak yang lebih ahli dan berpengalaman.

l. Asas Tut Wuri Handayani

Bimbingan dan konseling tidak hanya dilakukan saat klien memiliki masalah dan mengonsultasikannya kepada konselor, melainkan harus dilakukan secara terus menerus dan aktif sampai tujuan yang diinginkan klien tercapai.

IAIN PURWOKERTO

6. Prinsip-Prinsip Bimbingan dan Konseling

Adapun prinsip-prinsip layanan bimbingan dan konseling sebagai berikut:[46]

a. Diperuntukkan bagi semua konseling.

Dalam hal ini, bimbingan dan konseling diperuntukkan untuk semua kalangan, baik yang memiliki masalah ataupun tidak dan bersifat pencegahan, bukan pengentasan.

b. Sebagai proses individuasi.

Bimbingan dan konseling ini memungkinkan agar klien mampu mengembangkan potensinya yang unik dan khas secara optimal.

c. Menekankan hal yang positif.

Bimbingan dan konseling memungkinkan klien mengembangkan pribadinya dengan menekankan kekuatan dan kesuksesan serta membangun cara pandang yang positif terhadap diri sendiri dan lingkungan.

d. Merupakan usaha bersama.

Bimbingan bukan hanya tugas konselor sebagai guru pembimbing, melainkan tugas dan tanggung jawab bersama dengan guru dan kepala sekolah sebagai tim kerja, sesuai dengan kapasitas dan peran masing-masing dalam memberikan kontribusi yang positif bagi perkembangan siswa.

IAIN PURWOKERTO

e. Pengambilan keputusan merupakan hal yang esensial dalam bimbingan dan konseling.

Dalam bimbingan konseling, konselor melatih klien agar mampu mengembangkan kemampuannya mengambil keputusan yang tepat dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

f. Berlangsung dalam berbagai *setting* (adegan) kehidupan.

Layanan bimbingan konseling tidak hanya berlaku dalam dunia pendidikan saja, melainkan dalam berbagai aspek kehidupan seperti keluarga, masyarakat dan pekerjaan. Hal ini karena bidang layanan

[46]H. Kamaluddin, "Bimbingan dan Konseling Sekolah",…, hlm. 449-450

bimbingan dan konseling bersifat multi aspek yang meliputi aspek pribadi, sosial, belajar dan karier.

IAIN PURWOKERTO

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan suatu masalah dengan cara mengeneralisasikan hasil penelitian, serta tidak memfokuskan pada analisis atau kajian mendalam, melainkan pada aspek keluasan data sehingga data tersebut dapat merepresentasikan seluruh populasi penelitian.[47]

Penelitian kuantitatif memiliki ciri lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penafsiran kuantitatif yang kokoh. Dalam mengumpulkan data, metode kuantitatif memanfaatkan tes tertulis atau kuesioner atau alat fisik lainnya seperti poligraf dan sebagainya.[48]

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu suatu kegiatan untuk mengumpulkan informasi secara luas mengenai suatu peristiwa atau keadaan suatu variabel dengan apa adanya.[49] Pendapat yang senada dikemukakan oleh Riduwan, "Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang diarahkan untuk memecahkan masalah dengan cara memaparkan atau menggambarkan apa adanya hasil penelitian".[50]

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif untuk menjelaskan bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap layanan

[47]M. Hariwijaya, *Metodologi dan Penulisan Skripsi, Tesis dan Desertasi untuk Ilmu Sosial dan Humaniora*, (Yogyakarta: Dua Satria Offset, 2015), Cet. II, hlm. 73

[48]Mahi M. Hikmat, *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), Cet. II, hlm. 41-43

[49]Alwan, dkk., "Faktor-Faktor yang Mendorong Siswa MIA SMAN Mengikuti Bimbingan Belajar Luar Sekolah di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi", *Jurnal EduFisika*, Vol. 2, No. 1, Juli 2017, hlm. 27

[50]Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung",…, hlm. 273

Bimbingan dan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

   Penelitian ini dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga Jl. Letjen. S. Parman No. 150, Purbalingga Wetan, Kecamatan Purbalingga, Kabupaten Purbalingga, Provinsi Jawa Tengah.

2. Waktu Penelitian

   Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan September 2019 sampai dengan Januari 2020.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

   Menurut Babbie, populasi adalah "elemen penelitian yang hidup dan tinggal bersama-sama dan secara teoretis menjadi target hasi penelitian."[51] Populasi dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu populasi target dan populasi akses. Populasi target merupakan populasi yang direncanakan dalam rencana penelitian. Sedangkan populasi akses merupakan populasi yang terdiri dari elemen populasi target yang telah dibatasi.[52]

   Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh siswa Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga Tahun Pelajaran 2019/2020 yang berjumlah 1.140 siswa. Sedangkan populasi akses dalam penelitian ini adalah siswa-siswi kelas XII yang berjumlah 328. Siswa kelas XII dipilih karena telah merasakan keseluruhan pelayanan Bimbingan dan Konseling termasuk layanan bimbingan karier yang biasanya ditekankan pada kelas XII. Sementara kelas X dan XI masih belum cukup lama merasakan layanan Bimbingan dan Konseling. Adapun perincian jumlah siswa Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga sebagai berikut.

---

[51]Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004), Cet. II, hlm. 53

[52]Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya,…,* hlm. 53-54

IAIN PURWOKERTO

Tabel 3.1
Data Siswa MAN Purbalingga Tahun Pelajaran 2019/2020

No.	Kelas	Rombel	Jumlah		Jumlah Keselutruhan
			Laki-Laki	Perempuan	
1.	Kelas X	12 Rombel	150	276	426
2.	Kelas XI	11 Rombel	128	258	388
3.	Kelas XII	11 Rombel	88	240	328
Jumlah			366	774	1.140

Sumber: Data Dokumentasi Tahun 2019

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti[53]. Syarat yang harus dipenuhi dalam pengambilan sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang telah dipilih dan merupakan populasi akses.[54]

Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *Random Sampling*[55]. Merujuk pada pendapat Suharsimi Arikunto bahwa jika sampel kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika sampel lebih dari 100 maka dapat diambil 10-15%, atau 20-25% atau lebih.[56]

Adapun jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 328×20% = 65,6. Untuk memudahkan dalam penghitungan maka sampel digenapkan menjadi 66 responden.

IAIN PURWOKERTO

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah:

1. Observasi

Observasi adalah suatu cara untuk mengadakan penelitian dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis. Data-data

[53]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), Cet. XV, hlm. 174

[54]Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya,…,* hlm. 54

[55]*Random Sampling* ialah sampling di mana elemen-elemen sampelnya ditentukan atau dipilih berdasarkan nilai probabilitas dan pemilihannya dilakukan secara acak, lihat Supranto, *Teknik Sampling untuk Survey dan Eksperimen*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2007), Cet. IV, hlm. 55

[56]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineke Cipta, 1998), Cet. XI, hlm. 120

yang diperoleh melalui observasi dicatat dalam suatu catatan observasi. Kegiatan pencatatan tersebut merupakan bagian dari kegiatan pengamatan.[57] Karl Weick mendefinisikan observasi sebagai "pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengodean serangkaian perilaku dalam suasana yang berkenaan dengan in situ, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris." [58]

Dalam pelaksanaannya, peneliti langsung mengunjungi lokasi untuk mengamati lingkungan sekolah, kegiatan siswa dan guru Bimbingan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Observasi pendahuluan sudah dilakukan peneliti pada September 2019. Sedangkan observasi penelitian untuk pengumpulan dan verivikasi data dilakukan pada Oktober 2019 - Januari 2020.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) merupakan suatu daftar pertanyaan atau pernyataan mengenai sebuah topik tertentu yang diberikan kepada subjek, baik secara individual maupun kelompok, untuk mendapatkan informasi tertentu, seperti referensi, keyakinan, minat dan perilaku.[59]

Adapun kuesioner yang digunakan peneliti ialah kuesioner tertutup, alternatif jawaban menggunakan skala likert[60] dimana jawaban telah tersedia sehingga responden tinggal mengisi jawaban yang tepat atau yang paling mendekati tepat.

IAIN PURWOKERTO

[57]Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 137

[58]Mahi M. Hikmat, *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra,…*, hlm. 73

[59]Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*,…, hlm. 44

[60]Skala likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert. Skala likert mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor/nilai yang mempresentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap dan perilaku, lihat Maryuliana, dkk., "Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert", *Jurnal Transistor Elektro dan Informatika*, Vol. 1, No. 2, Oktober 2016, hlm. 2

3. Wawancara

Teknik wawancara adalah proses pengambilan data untuk kepentingan penelitian melalui tanya jawab secara langsung anatara pewawancara dan informan.[61] Wawancara yang dimaksud ialah wawancara tidak terstruktur dimana peneliti menyediakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan secara garis besar.

Informasi yang diperoleh dari wawancara ini bersifat sebagai pendukung data penelitian yaitu mengenai alasan pemberian jawaban dalam setiap item pernyataan tertentu yang dinilai janggal. Adapun wawancara dilakukan kepada siswa Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sarana pembantu peneliti pengumpulan data atau informasi dengan cara membaca surat-surat, pengumuman, iktisar rapat, pernyataan tertulis kebijakan tertentu dan bahan-bahan tulisan lainnya.[62]

Adapun teknik dokumentasi yang dilakukan peneliti ialah dengan mengkaji sejarah sekolah, sarana prasarana yang mendukung layanan Bimbingan dan Konseling dan data pendukung lainnya yang diperlukan.

E. Instrumen Pengumpulan Data

IAIN PURWOKERTO

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Angket layanan bimbingan dan konseling dibuat berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Hallen A.[63] yang meliputi lajanan orientasi, layanan informasi, layanan penempatan dan penyaluran, layanan pembelajaran, layanan konseling perorangan, layanan bimbingan kelompok dan layanan konseling kelompok. Sedangkan angket kepuasan layanan merujuk pada teori

[61]Rizky Nurmeida Sobari, "Tingkat Kepuasan Peserta Didik terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di SMK Averus,…, hlm. 37

[62]Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm. 225

[63]Hallen A., *Bimbingan dan Konseling*,…, hlm. 81-88

yang dikemukakan oleh Parasuraman[64] yang mencakup keandalan, daya tangkap, kepastian, empati dan berwujud. Adapun kisi-kisi instrumen penelitian sebagai berikut.

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Dimensi Penelitian	Indikator	Nomor Item	Jumlah Item
Layanan Bimbingan dan Konseling	1. Layanan Orientasi	1. Melakukan Masa Orientasi Peserta Didik (MOPD).	1, 2	2
	2. Layanan Informasi	1. Memberikan informasi mengenai dunia pendidikan. 2. Memberikan informasi mengenai kehidupan keluarga. 3. Memberikan informasi mengenai kehidupan sosial kemasyarakatan. 4. Memberikan informasi mengenai karier/dunia kerja. 5. Memberikan informasi dan arahan seputar studi lanjutan.	3 32 19, 31 18 16	6
	3. Layanan Penempatan dan Penyaluran	1. Melakukan penyaluran kelas atau jurusan sesuai minat dan bakat. 2. Melakukan penyaluran ekstrakulikuler sesuai minat dan bakat. 3. Memberikan fasilitas tes minat dan bakat.	11, 12 15 21, 22	5
	4. Layanan Pembelajaran	1. Memberikan layanan klasikal. 2. Pengadaan buku konsultasi siswa. 3. Pemberian fasilitas pendukung bimbingan	8, 9, 24 26 14	5

[64]Untung Sriwidodo dan Rully Tri Indriastuti, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah",…, hlm. 166-167

IAIN PURWOKERTO

		konseling		
	5. Layanan Konseling perorangan	1. Memberikan fasilitas untuk konseling individu. 2. Memberikan arahan untuk pengembangan pribadi siswa berkaitan dengan intelektual. 3. Memberikan arahan untuk pengembangan pribadi siswa berkaitan dengan spiritual. 4. Memberikan arahan untuk pengembangan pribadi siswa berkaitan dengan emosional. 5. Pelayanan dalam bimbingan konseling individu.	4 20, 28 25 27 5, 6, 7, 10, 23	10
	6. Layanan Bimbingan Kelompok	1. Memberikan fasilitas untuk bimbingan kelompok. 2. Memberikan arahan untuk mengembangkan pribadi dalam diskusi kelompok. 3. Memberikan arahan untuk mengembangkan kemampuan belajar dalam diskusi kelompok. 4. Memberikan arahan untuk mengembangkan kemampuan sosial dalam diskusi kelompok. 5. Memberikan arahan untuk mengembangkan karier dalam diskusi kelompok.	33 29 34 17, 30 13	6
	7. Layanan Konseling Kelompok	1. Memberikan fasilitas untuk layanan konseling kelompok. 2. Memberikan arahan untuk pengentasan masalah pribadi dalam	36 35	2

IAIN PURWOKERTO

		dinamika kelompok.		
			Jumlah	36

F. Teknik Pengolahan Data

1. Pengkodean Data (*Data Coding*)

   Data Coding merupakan suatu proses penyusunan secara sistematis data mentah (yang ada dalam kuesioner) ke dalam bentuk yang mudah dibaca oleh mesin pengolah data seperti komputer.[65]

   Peneliti memberikan kode berupa angka pada kuesioner yang telah dikumpulkan dengan ketentuan sebagai berikut:

   Sangat Puas = 4
   Puas = 3
   Tidak Puas = 2
   Sangat Tidak Puas = 1

2. Perpindahan Data ke Komputer (*Data Entering*)

   Data Entering adalah memindahkan data yang telah diubah menjadi kode ke dalam mesin pengolah data.[66] Dalam proses *data entering*, peneliti menggunakan aplikasi *Microsoft Office Excel* dan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

3. Pembersihan Data (*Data Cleaning*)

   Data Cleaning adalah memastikan bahwa seluruh data yang telah dimasukkan ke dalam mesin pengolah data sudah sesuai dengan yang sebenarnya.[67]

4. Memberikan Skor (*Scoring)*

   Scoring adalah pemberian skor pada data yang telah dikumpulkan. Adapun setelah data dihitung sesuai jawaban responden, kemudian diberi skor untuk menentukan tingkat kepuasan responden.

IAIN PURWOKERTO

[65]Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2008), hlm. 124
[66]Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif,…,* hlm. 124
[67]Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif,…,* hlm. 125

5. Penyajian Data (*Data Output*)

Data Output adalah hasil pengolahan data. Adapun data yang disajikan berbentuk numerik atau angka.[68]

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Validitas

Validitas ialah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen.[69] Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen yang akan digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur.[70]

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada populasi yang mirip. Dalam hal ini peneliti, memilih secara acak siswa yang bukan merupakan sampel penelitian, yaitu siswa kelas X, XI, dan XII Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga tahun pelajaran 2019/2020.

Adapun rumus yang digunakan dalam menguji validitas penelitian ini ialah rumus korelasi yang dikemukakan oleh Pearson yang dikenal sebagai rumus korelasi product moment[71] sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X^2)\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y^2)\}}}$$

Keterangan:

r = koefisien validitas item yang dicari

x = skor yang diperoleh dari subjek tiap item

y = skor yang diperoleh dari subjek seluruh item

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

[68]Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif,…,* hlm. 129.
[69]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,…,* hlm. 160
[70]Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya,…,* hlm. 121
[71]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,…,* hlm. 161-162

IAIN PURWOKERTO

$\sum X^2$ = Jumlah skor kuadrat pada masing-masing skor X

$\sum Y^2$ = Jumlah skor kuadrat pada masing-masing skor Y

N = Jumlah responden

Koefisien validitas dianggap valid jika $r_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.

Tabel 3.3
Analisis Uji Validitas Instrumen

Item Pertanyaan	Korelasi Skor Butir dengan Skor Total (r-hitung)	Nilai r-tabel $\alpha = 5\%$ atau 0,05	Keputusan
1	0.371	0.239	Valid
2	0.381	0.239	Valid
3	0.625	0.239	Valid
4	0.625	0.239	Valid
5	0.639	0.239	Valid
6	0.644	0.239	Valid
7	0.650	0.239	Valid
8	0.650	0.239	Valid
9	0.650	0.239	Valid
10	0.658	0.239	Valid
11	0.690	0.239	Valid
12	0.691	0.239	Valid
13	0.692	0.239	Valid
14	0.694	0.239	Valid
15	0.694	0.239	Valid
16	0.695	0.239	Valid
17	0.696	0.239	Valid
18	0.699	0.239	Valid
19	0.730	0.239	Valid
20	0.734	0.239	Valid
21	0.736	0.239	Valid
22	0.739	0.239	Valid
23	0.740	0.239	Valid
24	0.742	0.239	Valid
25	0.743	0.239	Valid
26	0.743	0.239	Valid
27	0.749	0.239	Valid
28	0.750	0.239	Valid
29	0.755	0.239	Valid

IAIN PURWOKERTO

30	0.760	0.239	Valid
31	0.761	0.239	Valid
32	0.761	0.239	Valid
33	0.766	0.239	Valid
34	0.770	0.239	Valid
35	0.774	0.239	Valid
36	0.781	0.239	Valid

Berdasarkan tabel 3.3 di atas, terdapat 36 item pertanyaan yang dinyatakan valid dan 0 item pertanyaan yang dinyatakan tidak valid. Item pertanyaan tersebut digunakan peneliti sebagai bahan penelitian selanjutnya.

b. Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu.[72]

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha*. Berdasarkan kriteria Nunnally, suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60.[73]

IAIN PURWOKERTO

Tabel 3.4
Analisis Uji Reliabilitas Instrumen

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	104.9848	108.723	.328	.895
x2	105.0152	105.923	.556	.892

[72]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,…,* hlm. 170

[73]Qoriani Widayati dan Febriyanti Panjaitan, "Penerimaan Aplikasi Kamus Istilah Akuntansi Pada Smartphone dengan Metode *Utaut*", *Jurnal Ilmiah Matrik*, Vol. 16, No. 3, Desember 2014, hlm. 212

x3	105.0909	106.669	.428	.894
x4	105.1667	106.787	.380	.895
x5	104.8939	105.204	.477	.893
x6	105.1212	106.016	.426	.894
x7	104.7727	106.794	.428	.894
x8	104.7879	107.308	.390	.895
x9	104.9394	108.150	.319	.896
x10	104.8939	105.912	.502	.893
x11	104.8030	106.314	.477	.893
x12	104.8636	107.166	.428	.894
x13	104.9545	104.659	.543	.892
x14	105.4091	104.922	.473	.893
x15	105.5758	105.263	.467	.893
x16	104.6515	103.707	.652	.890
x17	104.8030	107.791	.395	.895
x18	105.1970	107.391	.314	.896
x19	105.0606	108.119	.391	.895
x20	104.9091	105.376	.530	.892
x21	105.2727	105.371	.392	.895
x22	104.9091	107.715	.379	.895
x23	104.9091	108.576	.241	.897
x24	105.0303	108.614	.323	.896
x25	104.9697	106.953	.433	.894
x26	105.1818	108.890	.206	.898
x27	105.2121	107.924	.355	.895
x28	105.2879	106.577	.480	.893
x29	105.4545	105.021	.531	.892
x30	105.0758	106.779	.450	.894
x31	105.0758	107.117	.383	.895
x32	105.1515	107.146	.376	.895
x33	105.5152	104.807	.484	.893
x34	104.9697	107.814	.342	.895
x35	105.3485	106.384	.450	.894
x36	105.3939	106.642	.400	.894

IAIN PURWOKERTO

Tabel 3.5
Reliabilitas Statistik Instrumen

Cronbach's Alpha	N of Items

.897	36

Berdasarkan tabel 3.5 di atas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,897 dengan 36 item pertanyaan yang berarti kuesioner tersebut telah reliabel.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yaitu psoses menginterpretasikan data yang kemudian dianalisis dari hasil yang sudah ada pada tahap pengolahan data.[74] Data kuesioner dihitung dengan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) dan *Microsoft Office Excel*. Adapun teknik yang digunakan penulis ialah teknik analisis secara deskriptif untuk memaparkan hasil penelitian.

a. Analisis Statistik

Menurut Sudijono, statistik diartikan sebagai kumpulan bahan keterangan yang berbentuk angka-angka.[75] Dalam penelitian ini, analisis statistik yang digunakan merupakan analisis deskriptif dengan rumus kuartil sebagai berikut:[76]

$$Q_n = Bb + \frac{(\frac{1}{4}N - Cfb)}{fd} . i$$

Keterangan:

n = Jumlah data

Bb = Batas bawah

Cf = Frekuensi kumulatif

i = Interval

Fd = Frekuensi

IAIN PURWOKERTO

[74]Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*,…, hlm. 135-136

[75]Rusydi Ananda dan Muhammad Fadhli, *Statistik Pendidikan Teori dan Praktik dalam Pendidikan*, (Medan: CV. Widya Puspita, 2018), Cet. I, hlm. 2

[76]Sudjana, *Metode Statistik*, (Bandung: Penerbit Tersito, 1996), hlm. 81

b. Menentukan Presentase

Dalam menghitung data yang didapatkan, peneliti menggunakan rumus presentase sebagai berikut:[77]

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi jawaban

N = Jumlah responden.

H. Etika Penelitian

Penelitian ini dilakukan kepada siswa Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga tahun pelajaran 2019/2020 dengan memperhatikan etika penelitian sebagai berikut: Sebelum melakukan penelitian, peneliti membagikan kuesioner kepada responden; peneliti menjelaskan cara pengisian kuesioner kepada responden; peneliti menjamin kerahasiaan identitas responden; dan melindungi serta menghormati hak-hak responden.

IAIN PURWOKERTO

[77]Toni Wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009) hlm. 81

BAB IV
PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga

1. Sejarah Berdirinya Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga

Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga adalah lembaga pendidikan menengah umum tingkat atas yang berciri khas agama Islam. MAN Purbalingga (selanjutnya disingkat Mangga), berdiri pada tahun 1966. Pada awalnya Madrasah ini bernama Sekolah Persiapan Institut Agama Islam Negeri (SPIAIN) dan didirikan oleh tokoh-tokoh masyarakat Purbalingga yang dikomandani oleh tiga serangkai yaitu K. Ahmad Taftazani, K.H.E. Abdul Musin, dan K.H. M.A Juweni.[78]

Pendirian Madrasah ini dilakukan karena semakin dirasakannya kebutuhan suatu lembaga pendidikan Islam yang mampu menyiapkan kemodernan pada diri peserta didik dengan tetap menjunjung tinggi ajaran-ajaran Islam dan berupaya menjadikannya sebagai rahmat bagi seluruh alam. Inilah sebenarnya apa yang dimaksud sebagai aspirasi pendidikan umat Islam baik di tingkat lokal maupun nasional. Geliat masyarakat Muslim yang berupaya mengisi kemerdekaan dengan membangun Sumber Daya Manusia (SDM) yang beriman bertakwa dan berilmu pengetahuan yang terjadi di Sumatera Barat yang dipelopori oleh Abdullah Akhmad, di Surakarta yang dipelopori oleh Susuhunan Pakubuwono VIII, di Jakarta yang diprakarsai oleh Abdullah Surkati, di Aceh, Sulawesi dan hampir seluruh pelosok tanah air, juga terjadi di Purbalingga. Para pemuka masyarakat di Purbalingga merintis Sekolah Persiapan IAIN yang pada mulanya berstatus swasta, kemudian dinegerikan pada bulan Agustus tahun 1969.[79]

Proses penegerian yang terjadi sebenarnya lebih bersifat formal juridis oleh karena watak kelembagaan pendidikan Islam yang swadaya

[78]Data dokumentasi tahun 2019
[79]Data dokumentasi tahun 2019

IAIN PURWOKERTO

dan berbasis masyarakat tetap melekat pada SPIAIN "Sunan Kalijaga" Purbalingga ini. Oleh karena itu, meskipun statusnya negeri, SPIAIN dalam mengadakan tanah dan sarana prasarana Madrasah tetap mengandalkan bantuan masyarakat, khususnya donasi dari peserta didik. Kurikulum yang berlaku pada saat itu adalah 70 persen studi Islam dan 30 persen studi ilmu-ilmu yang sering disebut sebagai ilmu umum.[80]

Reformasi kurikulum di Madrasah yang diprakarsai oleh Departemen Agama menentukan perkembangan SPIAIN Sunan Kalijaga Purbalingga. Usulan 30 persen studi Islam dan 70 persen studi umum, yang merupakan jalan tengah yang sering disebut sebagai 'mainstreaming' lembaga pendidikan Islam agar lebih sesuai dengan perkembangan sistem pendidikan di sekolah, juga terjadi di SPIAIN Sunan Kalijaga Purbalingga. Bahkan tahun 1978 sebagai cermin terjadinya reformasi kurikulum, lembaga pendidikan ini berubah nama menjadi Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga, demikian pula nama "Sunan Kalijaga" yang melekat tidak dicantumkan lagi. Pergantian nama ini terjadi berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama RI No. 17 tahun 1978, tanggal 16 Maret 1978.[81]

2. Visi dan Misi Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga
   a. Visi Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga

      "Tangguh Berkompetisi, Unggul Berprestasi, Mulia dalam Budi Pekerti."[82]

   b. Misi Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga
      1) Mewujudkan peserta didik yang konsisten mengamalkan ajaran Islam dalam kehidupan sehari-hari.
      2) Mewujudkan peserta didik yang mampu membaca al-qur'an dengan baik dan benar (tartil).
      3) Mewujudkan peserta didik yang santun dalam bersikap, berbicara, dan berprilaku.

[80]Data dokumentasi tahun 2019
[81]Data dokumentasi tahun 2019
[82]Data dokumentasi tahun 2019

IAIN PURWOKERTO

4) Mewujudkan peserta didik yang unggul dalam prestasi akademik dan non akademik.
5) Mewujudkan sumber daya manusia guru dan karyawan yang berkualitas.[83]

3. Perangkat Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga

Adapun perangkat yang ada di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga mencakup guru, tenaga kependidikan dan siswa.

a. Data Guru dan Tenaga Kependidikan

Guru dan tenaga kependidikan merupakan komponen yang sangat penting dalam mewujudkan visi misi Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga memiliki guru dan tenaga kependidikan mayoritas memiliki kualifikasi akademi Strata Satu (S-1) di bidangnya masing-masing. Latar belakang pendidikan tersebut sangat berpengaruh terhadap kompetensi yang dimiliki guna memberikan pelayanan yang maksimal bagi siswa Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Berikut merupakan data guru dan tenaga kependidikan Madrasah aliyah Negeri Purbalingga.

Tabel 4.1
Data Guru dan Tenaga Kependidikan Tahun 2019

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Madrasah	1
2.	Guru Tetap	52
3.	Guru Tidak Tetap	18
4.	Kepala TU	1
5.	Staf TU	6
6.	Pegawai Tidak Tetap	14
7.	Petugas Kebersihan	1
Jumlah		93

Sumber: Data Dokumentasi Tahun 2019

[83]Data dokumentasi tahun 2019

IAIN PURWOKERTO

b. Data Siswa

Madrasah Aliyah Nefggeri Purbalingga merupakan salah satu sekolah berbasis keagamaan yang memiliki cukup banyak peminat. Hal ini dibuktikan dengan jumlah siswa yang mencapai jumlah 1140 siswa yang terdiri dari 366 siswa laki-laki dan 774 siswa perempuan. Berikut merupakan data siswa Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga selengkapnya.

Tabel 4.2
Data Siswa Tahun Pelajaran 2019/2020

Kelas	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	Keterangan
X IPA 1	8	21	29	
X IPA 2	19	15	34	
X IPA 3	11	21	32	
X IPA 4	14	24	38	
X IPA 5	12	26	38	
X IPA 6	13	27	40	
X IPS 1	12	25	37	
X IPS 2	14	23	37	
X IPS 3	14	24	38	
X IPS 4	13	22	35	L=150
X AGM 1	10	26	36	P=276
X AGM 2	10	22	32	JM=426
Jumlah	150	276	426	
X IPA 1	6	18	24	
X IPA 2	17	14	31	
X IPA 3	11	24	35	
X IPA 4	12	25	37	
X IPA 5	10	27	37	
X IPS 1	12	26	38	
X IPS 2	12	23	35	
X IPS 3	12	24	36	
X IPS 4	13	24	37	L=128
X AGM 1	11	26	37	P=258
X AGM 2	12	27	39	JM=388
Jumlah	128	258	386	
X IPA 1	7	21	28	
X IPA 2	10	22	32	

IAIN PURWOKERTO

X IPA 3	8	23	31	
X IPA 4	9	20	29	
X IPA 5	9	22	31	
X IPS 1	6	11	17	
X IPS 2	8	28	36	L=88
X IPS 3	7	27	34	P=240
X IPS 4	8	27	35	JM=328
X AGM 1	8	19	27	L=150+128+88=366
X AGM 2	8	20	28	P=276+258+240=774
Jumlah	88	240	328	L+P=366+774=1140

Sumber: Data Dokumentasi Tahun 2019

4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan syarat penting dalam mendukung kegiatan belajar mengajar yang efektif sehingga menciptakan lulusan terbaik yang berdaya guna. Adapun Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga sejauh ini memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk mendukung aktifitas pembelajaran.

Berikut merupakan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga:[84]

a. Laboratorium Agama (Masjid Al-Madaniyah)
b. Laboratorium Kimia
c. Laboratorium Fisika
d. Laboratorium Biologi
e. Lapangan Basket
f. Lapangan Volly Ball
g. Asrama Pondok Tahfidzul Qur'an "Ummul Quro"
h. Area Parkir Siswa
i. Perpustakaan
j. Koperasi Sekolah
k. Kantin Putra/Putri
l. Ruang CBT (5 Ruang)
m. Ruang Guru

[84]Data dokumentasi tahun 2020

IAIN PURWOKERTO

n. Ruang TU
o. Ruang Kepala Sekolah
p. Ruang BK
q. Ruang Kelas (34 Ruang Kelas)
r. Ruang UKS
s. WC Siswa
t. WC Guru

5. Organisasi Siswa

Dalam sekolah terdapat organisasi siswa yang menunjang aktivitas positif bagi siswa, baik bersifat intra maupun ekstra, serta dapat mengembangkan kemampuan siswa baik dalam akademik maupun non akademik. Di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga terdapat organisasi induk yang berfungsi meranang dan melaksanakan berbagai kegiatan siswa di sekolah yang disebut dengan Organisasi Siswa Intra Madrasah (OSIM).

Selain itu, Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga memiliki ekstra yang berfungsi untuk menyalurkan minat dan bakat siswa. Diantaranya sebagai berikut:[85]

a. Pasmangga (Paskibra MAN Purbalingga)
b. RKM (Radio Kemitraan MAN Purbalingga)
c. Sendratasik (Seni, Drama, Tari dan Musik)
d. Pramuka
e. PMR
f. Rohis
g. Olahraga (Karate, Basket, Pencak Silat, Volly Ball, Sepak Bola)
h. KIR (Karya Ilmiah Remaja) Cendikia MAN Purbalingga
i. KSN (Kompetisi Sains nasional)

IAIN PURWOKERTO

[85]Data dokumentasi tahun 2020

6. Gambaran Kegiatan Layanan Bimbingan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga
   a. Latar Belakang Guru BK

      Salah satu komponen penting dalam mendukung terselenggaranya layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga adalah tenaga layanan bimbingan konseling yang dalam konteks ini merupakan guru BK. Madrasah aliyah Negeri (MAN) Purbalingga memiliki 4 guru BK dengan latar belakang pendidikan Strata satu (S-1) di bidang Bimbingan Konseling. Salah satu diantaranya telah memiliki sertifikasi di bidang Bimbingan dan Konseling. Dengan latar belakang pendidikan tersebut, sangat menentukan kualitas pelayanan bimbingan konseling.[86]

   b. Sarana dan Prasarana Bimbingan Konseling

      Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga secara khusus memberikan fasilitas berupa ruang bimbingan konseling untuk mendukung tercapainya fungsi layanan bimbingan konseling dengan maksimal. Selain itu, ruangan bimbingan konseling memiliki fasilitas khusus berupa ruangan konseling individu dan ruangan konseling kelompok secara terpisah. Hal ini dilakukan guna menjaga kenyamanan dalam proses konseling serta memenuhi asas dalam bimbingan konseling berupa asas kerahasiaan.[87]

      Selain ruangan, layanan bimbingan konseling dilengkapi fasilitas berupa media peragaan mengenai informasi seputar layanan bimbingan konseling yang di pajang di sekitar ruangan bimbingan konseling. hal tersebut ditujukan guna menarik perhatian siswa agar memiliki minat untuk melakukan layanan bimbingan konseling.[88]

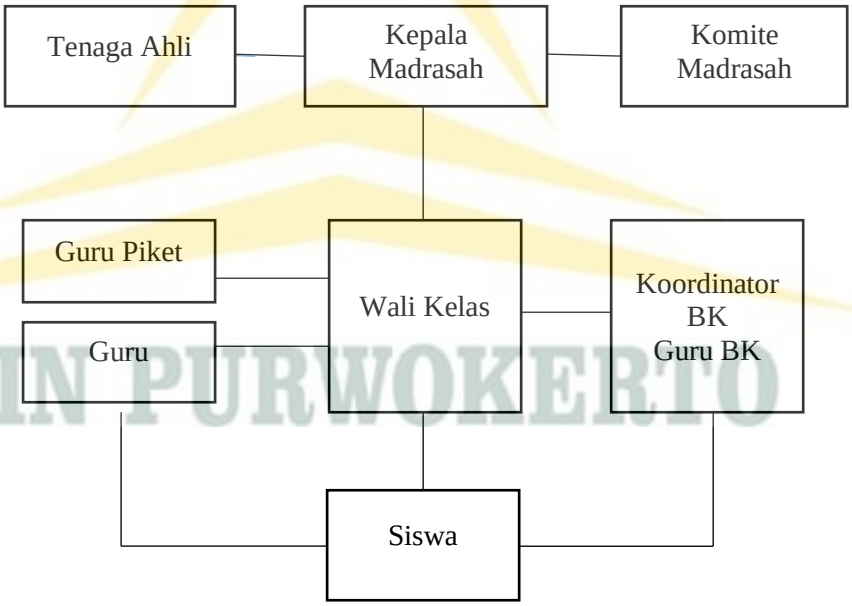
IAIN PURWOKERTO

[86]Data dokumentasi tahun 2020
[87]Data dokumentasi tahun 2020
[88]Data dokumentasi tahun 2020

c. Mekanisme Penanganan Siswa Bermasalah Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga

Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga dalam menangani kasus siswa bermasalah dilimpahkan kepada wali kelas, bekerja sama dengan guru piket, guru kelas dan guru BK di bawah tanggung jawab langsung kepala madrasah beserta tenaga ahli dan komite madrasah. Dengan demikian, Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga telah menjalankan asas keterpaduan dalam melakukan layanan bimbingan dan konseling. untuk lebih jelasnya berikut tabel mekanisme penanganan siswa bermasalah di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga.

Tabel 4.3
Mekanisme Penanganan Siswa Bermasalah Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga



Sumber: Data Dokumentasi Tahun 2020

d. Data Siswa yang Melakukan Konsultasi Pada Tahun 2019

Berdasarkan data yang diperoleh, minat konsultasi siswa terhadap layanan bimbingan konseling masih dapat dikatakan kurang. Hal ini menjadi tugas bagi guru BK dalam memberikan pemahaman dan motivasi kepada siswa agar memiliki motivasi dalam memanfaatkan

IAIN PURWOKERTO

fasilitas layanan bimbingan konseling di sekolah. Mayoritas siswa yang melakukan konsultasi ialah konsultasi individu mengenai kelanjutan studi. Data selengkapnya dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

Tabel 4.4
Data Siswa yang Melakukan Konsultasi Pada Tahun 2019

No.	Bulan	Jumlah Siswa yang Melakukan Konsultasi
1.	Januari	52
2.	Februari	46
3.	Maret	48
4.	April	50
5.	Mei	44
6.	Juni	26
7.	Juli	38
8.	Agustus	45
9.	September	55
10.	Oktober	43
11.	November	48
12.	Desember	24
Jumlah		519

Sumber: Data Dokumentasi Tahun 2020

B. Hasil Penelitian

1. Penyajian Data Analisis Item

Tingkat kepuasan siswa tehadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga diukur dengan menggunakan skala likert dengan jumlah item kuesioner sebanyak 36 pernyataan dan diolah dengan bantuan aplikasi *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Adapun hasil penelitian selengkapnya diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4.5
Pemberian Orientasi Siswa Oleh Guru BK di Awal Tahun Pelajaran Baru

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.5	1.5	1.5
		Tidak Puas	14	21.2	21.2	22.7

IAIN PURWOKERTO

	Puas	43	65.2	65.2	87.9
	Sangat Puas	8	12.1	12.1	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan orientasi dengan pemberian orientasi siswa oleh guru BK di awal tahun pelajaran baru. Terdapat 1 responden yang menjawab sangat tidak puas. Berikut hasil wawancara selengkapnya dengan responden yang menjawab sangat tidak puas berinisial R:

> *"Waktu orientasi atau awal-awal masuk sekolah, yang mengenalkan lingkungan MAN kebanyakan dari kakak OSIS, mba. Pernah guru BK sekali mengisi tapi hanya sekedarnya saja, satu atau dua jam-an. Untuk kita (siswa) yang benar-benar tau lingkungan MAN terus sikap atau kebiasan-kebiasaan dari sekolah MAN keseluruhan atau kebanyakan dari OSIS."*[89]

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan responden, alasan responden memilih jawaban sangat tidak puasa adalah karena peran guru BK saat masa orientasi untuk memberikan pemahaman kepada siswa mengenai lingkungan sekolah baru tidak begitu muncul dan didominasi oleh OSIS. Sehingga berdasarkan fungsi pemahaman pada layanan bimbingan konseling, BK di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga belum memaksimalkan fungsi tersebut.

Namun pada dasarnya terdapat asas keterpaduan dimana guru BK melakukan kerjasama dengan elemen lain di sekolah dalam menjalankan perannya. Dalam hal ini asas keterpaduan dilakukan guru BK dengan pihak OSIS. Akan tetapi kurangnya pemahaman siswa mengenai peranan bimbingan konseling di sekolah menyebabkan terjadinya kesalah pahaman atau kesalahan persepsi terhadap peran guru BK. Sehingga menjadi tugas guru BK dalam memberikan edukasi terkait peranan bimbingan konseling di sekolah.

[89]Hasil wawancara dengan responden berinisial R pada 17 Januari 2020

IAIN PURWOKERTO

Tabel 4.6
Pemberian Bantuan Guru BK Dalam Menyesuaikan Diri Siswa Dengan Lingkungan Sekolah

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.5	1.5	1.5
		Tidak Puas	17	25.8	25.8	27.3
		Puas	38	57.6	57.6	84.8
		Sangat Puas	10	15.2	15.2	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan orientasi dengan pemberian bantuan guru BK dalam menyesuaikan diri siswa dengan lingkungan sekolah. Terdapat 1 responden yang menjawab sangat tidak puas. Berikut hasil wawancara dengan responden yang menjawab sangat tidak puas berinisial R:

> *"Karena pernah diberi pemahaman tentang lingkungan, sangat tidak puas karena hanya sekitar satu kali dan durasinya juga sebentar, mba. Jadi kurang."*[90]

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa fungsi penyesuaian dalam bimbingan konseling masih dirasakan kurang maksimal dalam pelaksanaannya sehingga mengakibatkan adanya responden yang merasa sangat tidak puas dengan layanan orientasi ini.

Tabel 4.7
Akses Bagi Siswa Dalam Memperoleh Informasi Tentang Sekolah Melalui Guru BK

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	14	21.2	21.2	21.2
		Puas	40	60.6	60.6	81.8

[90]Hasil wawancara dengan responden berinisial R pada 17 Januari 2020

IAIN PURWOKERTO

		Sangat Puas	12	18.2	18.2	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan informasi dengan akses bagi siswa dalam memperoleh informasi tentang sekolah melalui guru BK. Hal ini karena keterbukaan guru BK dalam berbagi informasi serta kemudahan pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Berikut hasil wawancara dengan responden yang menjawab sangat puas berinisisal A:

> *"Aksesnya mudah, mbak. Guru BK-nya juga menjelaskan dengan jelas, mbak. Mudahnya, guru BK mau meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan siswa yang membutuhkan informasi."*[91]

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa layanan informasi dalam bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga sudah berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Tabel 4.8
Kenyamanan Ruang Konseling Individu yang Disediakan Oleh Guru BK

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	18	27.3	27.3	27.3
		Puas	40	60.6	60.6	87.9
		Sangat Puas	8	12.1	12.1	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan konseling perorangan dengan kenyamanan ruang konseling individu yang disediakan oleh guru BK.

[91]Hasil wawancara dengan responden berinisial A pada 17 Januari 2020

IAIN PURWOKERTO

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab pernyataan dengan kategori sangat tidak puas. Sehingga dapat dikatakan bahwa fungsi fasilitas pada layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga telah berfungsi sebagaimana yang diharapkan siswa.

Tabel 4.9
Ketersediaan Guru Bk Dalam Mendengarkan Keluhan Siswa

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5	Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.5	1.5	1.5
		Tidak Puas	10	15.2	15.2	16.7
		Puas	43	65.2	65.2	81.8
		Sangat Puas	12	18.2	18.2	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan konseling perorangan dengan ketersediaan guru BK dalam mendengarkan keluhan siswa. Terdapat 1 responden yang menjawab sangat tidak puas. Hal tersebut dilatarbelakangi ketidak sukaan responden terhadap guru BK. Berikut hasil wawancara dengan responden yang menjawab sangat tidak puas berinisial T:

> *"Intinya ngga suka aja sama semua guru BK. Soalnya pernah waktu itu ada siswa yang nanya ke BK tentang NISN di ijazah SMP sama pusat berbeda lah anak itu bingung pakenya yang mana? Terus konsultasi ke salah satu guru BK minta solusinya harus gimana. Terus dijawabnya gampang banget 'ya saya ngga tau bla bla bla saya lupa guru BK-nya ngomong apa lagi'. Nah itu yang bikin saya tambah sebel. Bukannya ngasih tau solusinya malah jawabnya gitu muka cuek lagi."*[92]

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa masih ada guru BK yang mengesampingkan asas keahlian, dimana guru BK seyogyanya memperlihatkan sikap dan kepribadian yang profesional.

[92]Hasil wawancara dengan responden berinisial T pada 17 Januari 2020

IAIN PURWOKERTO

Tabel 4.10
Kecepatan Guru BK Dalam Memberikan Respon Tehadap Keluhan Siswa

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
6	Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.5	1.5	1.5
		Tidak Puas	20	30.3	30.3	31.8
		Puas	39	59.1	59.1	90.9
		Sangat Puas	6	9.1	9.1	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan konseling perorangan dengan kecepatan guru BK dalam memberikan respon terhadap keluhan siswa. Hanya terdapat 1 responden yang menjawab sangat tidak puas. Berikut hasil wawancara peneliti dengan responden yang memberikan jawaban sangat tidak puas berinisial NS:

> *"Karena pernah ada siswa yang nanya tentang akun LTMPT ada yang salah, guru BK bukannya bantu malah bilang tidak tahu. Kan katanya guru BK 'membantu siswa' tapi malah seperti itu. Juga pernah kayak jelek-jelekin orang yang kerja daripada kuliah."*[93]

IAIN PURWOKERTO

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa siswa yang menjawab sangat tidak puas dilatar belakangi dengan pemberian layanan konseling perorangan yang belum sesuai dengan yang di harapkan. Selain itu, masih terdapat guru BK yang mengesampingkan asas keahliannya dimana seorang guru BK seyogyangan memberikan pelayanan yang profesional serta memberikan pemahaman kepada siswa dengan cara yang lebih bijaksana.

[93]Hasil wawancara dengan responden berinisial NS pada 17 Januari 2020

Tabel 4.11
Kesabaran Guru BK Dalam Menangani Siswa yang Bermasalah

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7	Valid	Sangat Tidak Puas	3	4.5	4.5	4.5
		Tidak Puas	15	22.7	22.7	27.3
		Puas	37	56.1	56.1	83.3
		Sangat Puas	11	16.7	16.7	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan konseling perorangan dengan kesabaran guru BK dalam menangani siswa yang bermasalah. Terdapat 3 responden yang menjawab sangat tidak puas. Berikut hasil wawancara dengan salah satu responden yang menjawab sangat tidak puas berinisial NQ:

> *"Kalo ini yang punya pandangan seperti itu pastinya juga bukan hanya saya ya, kak. Saya juga menanggapi seperti itu juga bukan karena saya mengalami sendiri. Soalnya saya nggak pernah berurusan dengan BK. Saya hanya mendengar dari cerita-cerita teman saya. Walaupun tidak semua guru BK seperti itu. Ada juga guru BK yang masih bisa bersahabat dengan siswanya, kak."*[94]

IAIN PURWOKERTO

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, yang menyebabkan responden merasa sangat tidak puas dikarenakan siswa merasa guru BK tidak memiliki kesabaran yang cukup dalam mendengarkan keluhan siswa. Dengan kata lain, dalam hal ini responden menilai bahwa masih ada guru BK di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga yang kurang memperhatikan aspek empati dalam memberikan pelayanan terhadap siswa.

[94]Hasil wawancara dengan responden berinisial NQ pada 17 Januari 2020

Tabel 4.12
Guru BK Bertutur Kata Sopan Dalam Memberikan Bimbingan Kepada Siswa

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
8	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	2	3.0	3.0	3.0
		Puas	42	63.6	63.6	66.7
		Sangat Puas	22	33.3	33.3	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan pembelajaran dengan guru BK bertutur kata sopan dalam memberikan bimbingan kepada siswa.

Dalam hal ini, bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga telah menerapkan asas kenormatifan dalam menjalankan perannya, sehingga mayoritas responden menjawab puas dengan layanan pembelajaran yang diberikan.

Tabel 4.13
Guru BK Berpenampilan Menarik Saat Memberikan Bimbingan Kepada Siswa

IAIN PURWOKERTO

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
9	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	9	13.6	13.6	13.6
		Puas	44	66.7	66.7	80.3
		Sangat Puas	13	19.7	19.7	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan pembelajaran dengan guru BK berpenampilan menarik saat memberikan bimbingan kepada siswa.

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa guru BK dalam memberikan layanan bimbingan konseling telah sesuai dengan asas keahlian dengan memberikan pelayanan yang profesional sehingga tidak ada responden yang memilih jawaban sangat tidak puas.

Tabel 4.14
Keramahan Guru BK Dalam Melayani Siswa yang Melakukan Konsultasi

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
10	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	7	10.6	10.6	10.6
		Puas	42	63.6	63.6	74.2
		Sangat Puas	17	25.8	25.8	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan konseling perorangan dengan keramahan guru BK dalam melayani siswa yang melakukan konsultasi.

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan bimbingan konseling yang diberikan guru BK telah memenuhi aspek empati, sehingga tidak ada responden yang menjawab sangat tidak puas.

IAIN PURWOKERTO

Tabel 4.15
Guru BK Memberikan Arahan Kepada Siswa Dalam Memilih Jurusan

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
11	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	5	7.6	7.6	7.6
		Puas	44	66.7	66.7	74.2
		Sangat Puas	17	25.8	25.8	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga, secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa

puas terhadap layanan penempatan dan penyaluran dengan guru BK memberikan arahan kepada siswa dalam memilih jurusan.

Berdasarkan data tersebut, guru BK telah menjalankan fungsi penyaluran dalam layanan bimbingan konseling sebagaimana mestinya, sehingga tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak puas.

Tabel 4.16
Pemberian Pemahaman Oleh Guru BK Terhadap Jurusan yang Dipilih Siswa

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
12	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	10	15.2	15.2	15.2
		Puas	42	63.6	63.6	78.8
		Sangat Puas	14	21.2	21.2	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan penempatan dan penyaluran dengan pemberian pemahaman oleh guru BK terhadap jurusan yang dipilih siswa.

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa guru BK telah menjalankan fungsi pemahaman dalam bimbingan konseling sebagaimana mestinya, sehingga tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak puas.

IAIN PURWOKERTO

Tabel 4.17
Arahan Guru BK Dalam Memilih Pekerjaan Sesuai Dengan Jurusan yang Dipilih Siswa

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
13	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	18	27.3	27.3	27.3
		Puas	41	62.1	62.1	89.4
		Sangat Puas	7	10.6	10.6	100.0

	Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan bimbingan kelompok dengan arahan guru BK dalam memilih pekerjaan sesuai dengan jurusan yang dipilih siswa.

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa guru BK telah menjalankan fungsi penyaluran dalam bimbingan konseling sebagaimana mestinya dan sesuai dengan yang diharapkan siswa, sehingga tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak puas.

Tabel 4.18
Upaya Guru BK Dalam Menyediakan Kotak Keluhan Untuk Menampung Persoalan Siswa

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
14	Valid	Sangat Tidak Puas	2	3.0	3.0	3.0
		Tidak Puas	33	50.0	50.0	53.0
		Puas	25	37.9	37.9	90.9
		Sangat Puas	6	9.1	9.1	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

IAIN PURWOKERTO

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa tidak puas terhadap layanan pembelajaran dengan upaya guru BK dalam menyediakan kotak keluhan untuk menampung persoalan siswa. Terdapat 2 responden yang menjawab sangat tidak puas. Berikut hasil wawancara dengan salah satu responden yang menjawab sangat tidak puas berinisial IR:

"Karena nggak ada kotak keluhan, mba."[95]

[95]Hasil wawancara dengan responden berinisial IR pada 18 Januari 2020

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa alasan responden memilih jawaban sangat tidak puas adalah karena guru BK masih belum maksimal dalam memberikan fasilitas layanan bimbingan konseling yang salah satunya adalah fasilitas pengadaan kotak keluhan bagi siswa. Sehingga aspek *tangibles* (tampilan fisik pelayanan) masih kurang maksimal.

Tabel 4.19
Pemberian Arahan Oleh Guru BK Kepada Siswa Dalam Memilih Ekstrakulikuler

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
15	Valid	Sangat Tidak Puas	2	3.0	3.0	3.0
		Tidak Puas	39	59.1	59.1	62.1
		Puas	23	34.8	34.8	97.0
		Sangat Puas	2	3.0	3.0	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.19 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa tidak puas terhadap layanan penempatan dan penyaluran dengan pemberian arahan oleh guru BK kepada siswa dalam memilih ekstrakulikuler. Namun, terdapat 2 responden yang menjawab sangat tidak puas. Berikut hasil wawancara dengan salah satu responden yang menjawab sangat tidak puas berinisial IR:

> *"Iya, soalnya dari awal yang ngasih pengarahan buat eskul itu OSIS bukan BK. Saya ngerasa BK juga kurang dekat dengan murid. Kalau saya pribadi si mau curhat ke BK udah takut dulu, mba, nggak sreg aja sama gurunya kurang santai hehe."*[96]

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa kurannya pemahaman siswa mengenai asas keterpaduan dalam bimbingan

[96]Hasil wawancara dengan responden berinisial IR pada 18 Januari 2020

IAIN PURWOKERTO

konseling yang memungkinkan terjalinnya kerja sama antara guru BK dengan elemen lain di sekolah dalam mewujudkan tujuan BK. Sehingga menjadi tugas guru BK dalam memberikan pemahaman kepada siswa mengenai peran layanan BK.

Selain itu, asas keterbukaan masih sangat kurang dirasakan oleh siswa sehingga menyebabkan kurangnya motivasi siswa untuk mau memanfaatkan layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga.

Tabel 4.20
Pemberian Informasi Oleh Guru BK Kepada Siswa Mengenai Perguruan Tinggi

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
16	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	3	4.5	4.5	4.5
		Puas	39	59.1	59.1	63.6
		Sangat Puas	24	36.4	36.4	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.20 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan informasi dengan pemberian informasi oleh guru BK kepada siswa mengenai perguruan tinggi.

IAIN PURWOKERTO

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa guru BK dalam asas keahlian memiliki pengetahuan yang cukup mengenai perguruan tinggi dan memiliki relasi yang baik di luar sekolah yang dijadikan sebagai sumber informasi yang diberikan kepada siswa. Oleh karena itu, siswa merasa puas dengan informasi yang diperoleh dari guru BK. Serta tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak puas.

Tabel 4.21
Cara Guru BK Memberikan Arahan Kepada Siswa Tentang Etika Pergaulan Di Sekolah

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	4	6.1	6.1	6.1
		Puas	43	65.2	65.2	71.2
		Sangat Puas	19	28.8	28.8	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.21 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan bimbingan kelompok dengan cara guru BK memberikan arahan kepada siswa tentang etika pergaulan di sekolah.

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa guru Bk telah menjalankan fungsi pemahaman dalam bimbingan konseling dengan memberikan pemahaman mengenai lingkungan sekolah. Sehingga memunginkan siswa menyesuaikan diri dengan lingkungan secara dinamis dan konstruktif.

Tabel 4.22
Pemberian Informasi Oleh Guru BK Kepada Siswa Mengenai Perkembangan Dunia Kerja

IAIN PURWOKERTO

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	19	28.8	28.8	28.8
		Puas	39	59.1	59.1	87.9
		Sangat Puas	8	12.1	12.1	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.22 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa

puas terhadap layanan informasi dengan pemberian informasi oleh guru BK kepada siswa mengenai perkembangan dunia kerja.

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa guru BK telah memenuhi asas keahlian. Dimana guru BK mampu memberikan pengetahuan yang dimiliki seputar perkembangan dunia kerja. Sehingga memungkinkan responden merasa cukup mengenai pengetahuan yang diperolehnya. Dan oleh sebab itu, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak puas.

Tabel 4.23
Guru BK Memberikan Edukasi Tentang Pergaulan Bebas Kepada Siswa

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
19	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	10	15.2	15.2	15.2
		Puas	43	65.2	65.2	80.3
		Sangat Puas	13	19.7	19.7	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.23 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan informasi dengan cara guru BK memberikan edukasi tentang pergaulan bebas pada siswa.

IAIN PURWOKERTO

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa guru BK telah menjalankan fungsi preventif, dimana guru BK memberikan edukasi mengenai pergaulan bebas guna mencegah siswa dari melakukan hal-hal yang tidak diinginkan.

Tabel 4.24
Cara Guru BK Memberikan Motivasi Belajar Kepada Siswa

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	10	15.2	15.2	15.2
		Puas	42	63.6	63.6	78.8
		Sangat Puas	14	21.2	21.2	100.0

		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.24 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan konseling perorangan dengan cara guru BK memberikan motivasi belajar kepada siswa.

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa guru BK dalam asas keahlian memiliki keterampilan yang memadai. Hal tersebut dibuktikan dengan kepuasan siswa terhadap cara guru BK memberikan motivasi belajar.

Tabel 4.25
Upaya Guru BK Dalam Memberikan Fasilitas Untuk Melaksanakan Tes Kecerdasan, Minat dan Bakat Bagi Siswa

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
21	Valid	Sangat Tidak Puas	2	3.0	3.0	3.0
		Tidak Puas	11	16.7	16.7	19.7
		Puas	42	63.6	63.6	83.3
		Sangat Puas	11	16.7	16.7	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

IAIN PURWOKERTO

Berdasarkan tabel 4.25 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalinga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan penempatan dan penyaluran dengan upaya guru BK dalam memberikan fasilitas untuk melakukan tes kecerdasan, minat dan bakat bagi siswa. Terdapat 2 responden yang menjawab sangat tidak puas. Berikut hasil wawancara dengan salah satu responden yang menjawab sangat tidak puas berinisial P:

> *"Alasannya yaitu jarang dijelaskan dalam tes bakat dan minat. Dan menurut saya kurang puas dengan tes kecerdasan tersebut, kak. Sebetulnya ndak ada yang salah, kak. Hanya saja dalam test tersebut kurang rinci*

dalam mengetahui bakat dan minat saya pribadi, kak. Masih sangat terlalu umum buat saya."[97]

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa yang melatar belakangi ketidak puasan responden dalam aspek ini adalah kurang maksimalnya guru BK dalam menjalankan fungsi pemahaman dalam bimbingan konseling. Sehingga dalam hal ini, guru BK dituntun untuk lebih mengembangkan keahliannya dalam aspek pengetahuan keterampilan, agar mampu memberikan pemahaman kepada siswa dengan cara menarik dan sesuai dengan harapan siswa.

Tabel 4.26
Pemberian Penjelasan Guru BK Mengenai Minat dan Bakat Siswa

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
22	Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.5	1.5	1.5
		Tidak Puas	10	15.2	15.2	16.7
		Puas	46	69.7	69.7	86.4
		Sangat Puas	9	13.6	13.6	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.26 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan penempatan dan penyaluran dengan pemberian penjelasan guru BK mengenai minat dan bakat siswa. Terdapat 1 responden yang menjawab sangat tidak puas. Berikut hasil wawancara dengan responden yang menjawab sangat tidak puas berinisial R:

"Banyak siswa yang merasa jika penyampaian minat bakat yang diberikan oleh guru BK tidak sesuai dengan siswa itu sendiri atau ngga pas. Dan menurut saya penjelasan tentang minat dan bakat di sekolah saya kurang, mba. Mungkin kalau dibeberapa pertemuan membahas tentang minat

[97]Hasil wawancara dengan responden berinisial P pada 18 Januari 202

IAIN PURWOKERTO

bakat, siswa akan lebih mengerti bagaimana cara menentukan minat bakatnya sendiri karna sudah paham, mba."[98]

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa kurangnya intensitas pertemuan mengenai pembahasan minat dan bakan mengakibatkan responden merasa sangat tidak puas terhadap layanan penempatan dan penyaluran ini. Sehingga perlunya guru BK dalam memberika fasilitas lebih dalam penempatan dan penyaluran sangatlah penting, guna memenuhi pelayanan yang diharapkan siswa.

Tabel 4.27
Kemampuan Guru BK Dalam Menyimpan Rahasia Pribadi Siswa

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
23	Valid	Sangat Tidak Puas	2	3.0	3.0	3.0
		Tidak Puas	9	13.6	13.6	16.7
		Puas	39	59.1	59.1	75.8
		Sangat Puas	16	24.2	24.2	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.27 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan konseling perorangan dengan kemampuan guru BK dalam menyimpan rahasia pribadi siswa. Terdapat 2 responden yang menjawab sangat tidak puas. Berikut hasil wawancara dengan salah satu responden yang menjawab sangat tidak puas berinisial T:

"Karena ketika ada seorang siswa atau siswi yang bermasalah dan berurusan dengan BK, terkadang guru BK menceritakan masalah siswa tersebut kepada guru-guru yang lain sehingga menyebabkan tersebar luasnya masalah tersebut sampe-sampe bisa semua siswa-siswi tahu. Jika masalah siswa tersebut tersebar, siswa tersebut merasa malu dan bisa juga jadi malas berangkat sekolah."[99]

[98]Hasil wawancara dengan responden berinisial R pada 17 Januari 2020
[99]Hasil wawancara dengan responden berinisial T pada 17 Januari 2020

IAIN PURWOKERTO

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa dalam memberikan layanan bimbingan konseling, masih terdapat guru BK yang mengabaikan asas kerahasiaan. Sehingga, hal demikian menyebabkan siswa enggan memanfaatkan layanan bimbingan konseling yang ada.

Namun, dalam bimbingan konseling terdapat alih tangan kasus dan asas keterpaduan yang memungkinkan seorang guru BK menceritakan kasus yang ditangani kepada pihak yang lebih berkompeten untuk memberikan penanganan yang maksimal. Dalam hal ini, masih minimnya pengetahuan siswa terhadap asas-asas yang ada dalam layanan bimbingan konseling.

Tabel 4.28
Metode Guru BK Dalam Memberikan Bimbingan Klasikal Kepada Siswa

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
24	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	8	12.1	12.1	12.1
		Puas	51	77.3	77.3	89.4
		Sangat Puas	7	10.6	10.6	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

IAIN PURWOKERTO

Berdasarkan tabel 4.28 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan pembelajaran dengan metode guru BK dalam memberikan bimbingan klasikal (bimbingan dalam kelas) kepada siswa.

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa pada asas keahlian, guru BK telah memiliki keterampilan yang kompeten sehingga menyebabkan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak puas.

Tabel 4.29
Arahan Guru BK Kepada Siswa Tentang Pentingnya Norma Agama dalam Kehidupan Sehari-Hari

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
25	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	7	10.6	10.6	10.6
		Puas	40	60.6	60.6	71.2
		Sangat Puas	19	28.8	28.8	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.29 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan konseling perorangan dengan arahan guru BK kepada siswa tentang pentingnya norma agama dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa guru BK telah menjalankan asas kenormatifan sebagaimana mestinya sehingga menyebabkan tidak ada responden yang memilih jawaban sangat tidak puas.

IAIN PURWOKERTO

Tabel 4.30
Upaya Guru BK Dalam Menyediakan Buku Konsultasi Siswa di Sekolah

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
26	Valid	Sangat Tidak Puas	3	4.5	4.5	4.5
		Tidak Puas	36	54.5	54.5	59.1
		Puas	22	33.3	33.3	92.4
		Sangat Puas	5	7.6	7.6	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.30 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa

tidak puas terhadap layanan pembelajaran dengan upaya guru BK dalam menyediakan buku konsultasi siswa di sekolah. Terdapat 3 responden yang menjawab sangat tidak puas. Berikut hasil wawancara dengan salah satu responden yang menjawab sangat tidak puas berinisial NQ:

> *"Guru BK yang seharusnya bersahabat dengan siswa nyatanya tidak seperti itu. Seakan-akan BK itu suatu hal yang ditakutkan bagi siswa. Menurut analisis saya, BK di MAN Purbalingga tidak memiliki peranan untuk merubah ketakutan siswa terhadap BK. Jadi yang seharusnya siswa dekat dengan guru BK malah jadi tidak dekat dan yang akhirnya menimbulkan jarak antara siswa dan guru BK. Jadi, menurut saya suatu hal yang sia-sia jika ada buku konsul dari BK. Saya pribadi pun tidak pernah konsul ke BK mengenai masalah-masalah saya. Jadi seperti itu, mba."*[100]

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa guru BK belum menjalankan asas ketebukaan secara maksimal sehingga menyebabkan jarak antara siswa dengan guru BK dan masih melekatnya persepsi negatif mengenai layanan bimbingan konseling. Selain itu, masih kurangnya fasilitas pendukung layanan bimbingan konseling yang dalam aspek ini adalah pengadaan buku konsultasi siswa.

Tabel 4.31
Pemberian Bantuan Kepada Siswa Oleh Guru BK Dalam Menangani Masalah Belajar

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
27	Valid	Sangat Tidak Puas	2	3.0	3.0	3.0
		Tidak Puas	15	22.7	22.7	25.8
		Puas	40	60.6	60.6	86.4
		Sangat Puas	9	13.6	13.6	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.31 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa

[100]Hasil wawancara dengan responden berinisial NQ pada 18 Januari 2020

IAIN PURWOKERTO

puas terhadap layanan konseling perorangan dengan pemberian bantuan kepada siswa oleh guru BK dalam menangani masalah pribadi. Terdapat 2 responden yang menjawab sangat tidak puas. Berikut hasil wawancara dengan salah satu responden yang menjawab sangat tidak puas berinisial R:

> *"Kadang apa yang sudah kita sampaikan dan ceritakan, dan guru BK menyampaikan atau menjelaskan kadang tidak pas dengan kita, mba."*[101]

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa guru BK belum menjalankan fungsi penyembuhan dalam layanan bimbingan konseling secara maksimal, sehingga mengakibatkan adanya responden yang menjawab sangat tidak puas. Oleh karena itu, guru BK dituntut untuk memiliki kompetensui yang memadai guna memberikan pelayanan yang maksimal.

Tabel 4.32
Pemberian Bantuan Kepada Siswa Oleh Guru BK Dalam Menangani Masalah Belajar

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
28	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	18	27.3	27.3	27.3
		Puas	39	59.1	59.1	86.4
		Sangat Puas	9	13.6	13.6	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.32 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan konseling perorangan dengan pemberian bantuan kepada siswa oleh guru BK dalam menangani masalah belajar.

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa guru BK telah menjalankan fungsi penyembuhan dalam bimbingan konseling

[101]Hasil wawancara dengan responden berinisial R pada 17 Januari 2020

IAIN PURWOKERTO

sebagaimana mestinya. Yang dalam hal ini adalah penanganan terhadap masalah belajar siswa. Sehingga tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak puas.

Tabel 4.33
Pemberian Arahan Oleh Guru BK Untuk Mengembangkan Kemampuan Pribadi Dalam Bimbingan Kelompok

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
29	Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.5	1.5	1.5
		Tidak Puas	26	39.4	39.4	40.9
		Puas	36	54.5	54.5	95.5
		Sangat Puas	3	4.5	4.5	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.33 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan bimbingan kelompok dengan pemberian arahan oleh guru BK untuk mengembangkan kemampuan pribadi dalam bimbingan kelompok. Terdapat 1 responden yang menjawab sangat tidak puas. Berikut hasil wawancara dengan responden yang menjawab sangat tidak puas berinisial R:

"Bimbingan kelompok saya rasa belum pernah disampaikan, mba."[102]

Berdasarkan pernyataan responden, dapat diketahui bahwa guru BK belum sepenuhnya melaksanakan layanan bimbingan kelompok secara maksimal, terbukti dengan belum adanya layanan bimbingan secara kelompok.

Tabel 4.34
Cara Guru BK Memberikan Arahan Kepada Siswa Tentang Etika Pergaulan di Masyarakat

No. Item		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

[102]Hasil wawancara dengan responden berinisial R pada 17 Januari 2020

IAIN PURWOKERTO

30	Valid	Sangat Tidak Puas	2	3.0	3.0	3.0
		Tidak Puas	7	10.6	10.6	13.6
		Puas	47	71.2	71.2	84.8
		Sangat Puas	10	15.2	15.2	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.34 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan bimbingan kelompok dengan cara guru BK memberikan arahan kepada siswa tentang etika pergaulan di masyarakat. Terdapat 2 responden yang menjawab sangat tidak puas. Berikut haasil wawancara dengan salah satu responden yang menjawab sangat tidak puas berinisial NQ:

> *"Dari kelas 10 sampai kelas 12 pembahasan tentang etika pergaulan di masyarakat hanya sebagian kecil, kak. Yang lainnya hanya membahas tentang konsultasi belajar, minat dan bakat, perguruan tinggi problem belajar. Jadi saya merasa tidak puas ketika etika pergaulan dibahas secara minim oleh guru BK. Padahal itu suatu hal yang penting untuk kepribadian si anak di masa yang akan datang."*[103]

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa guru BK belum menjalankan fungsi preventif secara maksimal sehingga mengakibatkan adanya responden merasa sangat tidak puas terhadap pemberian arahan mengenai pergaulan bebas.

IAIN PURWOKERTO

Tabel 4.35
Cara Guru BK Memberikan Edukasi Tentang Bahaya Penyalahgunaan Narkoba Kepada Siswa

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
31	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	6	9.1	9.1	9.1
		Puas	42	63.6	63.6	72.7
		Sangat Puas	18	27.3	27.3	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

[103]Hasil wawancara dengan responden berinisial NQ pada 18 Januari 2020

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.35 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan informasi dengan cara guru BK memberikan edukasi tentang bahaya penyalahgunaan narkoba kepada siswa.

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa guru BK telah menjalankan fungsi preventif sebagaimana mestinya, yang dalam hal ini merupakan pencegahan terhadap penyalahgunan narkoba. Sehingga, tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak puas.

Tabel 4.36
Cara Guru BK Memberikan Arahan Kepada Siswa Tentang Etika Pergaulan Dalam Keluarga

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
32	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	7	10.6	10.6	10.6
		Puas	46	69.7	69.7	80.3
		Sangat Puas	13	19.7	19.7	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.36 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan informasi dengan cara guru BK memberikan arahan kepada siswa tentang etika pergaulan dalam keluarga.

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa guru BK telah menjalankan fungsi pemahaman, yang dalam aspek ini merupakan pemahaman mengenai etika pergaulan dalam keluarga. Sehingga, siswa dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan secara dinamis dan konstruktif.

IAIN PURWOKERTO

Tabel 4.37
Kenyamanan Ruang Bimbingan Kelompok yang Disediakan Oleh Guru BK

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
33	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	28	42.4	42.4	42.4
		Puas	36	54.5	54.5	97.0
		Sangat Puas	2	3.0	3.0	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.37 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan bimbingan kelompok dengan kenyamanan ruang bimbingan kelompok yang disediakan oleh guru BK.

Berdasarkan data tersebut, dapatdiketahui bahwa guru BK telah menjalanjak fungsi fasilitas dalam bimbingan konseling. Sehingga memudahkan siswa dalam mencapai pertumbuhan dan perkembangan yang optimal selaras dengan aspek yang dimiliki siswa. Oleh sebab itu, tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak puas.

IAIN PURWOKERTO

Tabel 4.38
Cara Guru BK Memberikan Arahan Kepada Siswa Mengenai Metode Belajar yang Efektif

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
34	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	10	15.2	15.2	15.2
		Puas	43	65.2	65.2	80.3
		Sangat Puas	13	19.7	19.7	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.38 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri

Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan bimbingan kelompok dengan cara guru BK memberikan arahan kepada siswa mengenai metode belajar yang efektif.

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa guru BK telah memenuhi asas keahlian yang dalam aspek ini merupakan keterampilan dalam memberikan arahan metode belajar. Oleh karena itu, tidak ada siswa yang memberikan jawaban sangat tidak puas.

Tabel 4.39
Cara Guru BK Memberikan Arahan Kepada Siswa Tentang Penanganan Masalah Pribadi Siswa Dalam Dinamika Kelompok

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
35	Valid	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
		Tidak Puas	26	39.4	39.4	39.4
		Puas	33	50.0	50.0	89.4
		Sangat Puas	7	10.6	10.6	100.0
		Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.39 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan konseling kelompok dengan cara guru BK memberikan arahan kepada siswa tentang penanganan masalah pribadi siswa dalam dinamika kelompok.

IAIN PURWOKERTO

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa guru BK telah memenuhi asas keahlian, yang dalam aspek ini merupakan keterampilan dalam pemberian arahan terhadap penanganan masalah pribadi siswa. Oleh sebab itu, tidak ada siswa yang memberikan jawaban sangat tidak puas.

Tabel 4.40
Kenyamanan Ruang Konseling Kelompok yang Disediakan Oleh Guru BK

No. Item			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
36	Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.5	1.5	1.5

	Tidak Puas	22	33.3	33.3	34.8
	Puas	36	54.5	54.5	89.4
	Sangat Puas	7	10.6	10.6	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.40 dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa puas terhadap layanan konseling kelompok dengan kenyamanan ruang konseling kelompok yang disediakan oleh guru BK. Terdapat 1 responden yang menjawab sangat tidak puas. Berikut hasil wawancara dengan responden yang menjawab sangat tidak puas berinisial R:

> *"Ruangan konseling BK itu pintunya dibuka lebar sekali, mba, jadi kalau lagi konseling apa masuk BK itu jadi keliatan sama temen-temen yang berada di luar ruangan, jadi kan malu."*[104]

Berdasarkan hasil wawancara tersebut. Guru BK belum memaksimalkan aspek empati dan belum memberikan jaminan pelayanan yang sesuai dengan harapan siswa. Sehingga mengakibatkan siswa enggan memanfaatkan fasilitas layanan bimbingan konseling.

2. Penyajian Data Analisis Indikator

a. Indikator Layanan Orientasi

Berikut merupakan hasil analisis berdasarkan indikator layanan orientasi yang terdiri dari item pernyataan nomor: 1 dan 2.

Tabel 4.41
Hasil Indikator Layanan Orientasi

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Puas	18	13,64%
2.	Puas	81	61,36%
3.	Tidak Puas	31	23,48%
4.	Sangat Tidak Puas	2	1,51%
Jumlah		132	100%

Sumber: Data Responden Tahun 2020

[104]Hasil wawancara dengan responden berinisial R pada 17 Januari 2020

IAIN PURWOKERTO

Berdasarkan tabel 4.41, dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa merasa puas dengan layanan orientasi yang diberikan oleh guru BK.

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa guru BK telah menjalankan fungsi pemahaman dan pencegahan sebagaimana mestinya, sehingga menyebabkan mayoritas siswa merasa puas terhadap layanan orientasi yang diberikan.

b. Indikator Layanan Informasi

Berikut merupakan hasil analisis berdasarkan indikator layanan informasi yang terdiri dari item pernyataan nomor: 3, 16, 18, 19, 31 dan 32.

Tabel 4.42
Hasil Indikator Layanan Informasi

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Puas	88	22,22%
2.	Puas	249	62,87%
3.	Tidak Puas	59	14,9%
4.	Sangat Tidak Puas	0	0%
Jumlah		396	100%

Sumber: Data Responden Tahun 2020

IAIN PURWOKERTO

Berdasarkan tabel 4.42, dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa merasa puas dengan layanan informasi yang diberikan oleh guru BK.

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa guru BK telah menjalankan fungsi pemahaman dan pencegahan sebagaimana mestinya, sehingga menyebabkan mayoritas siswa merasa puas terhadap layanan informasi yang diberikan.

c. Indikator Layanan Penempatan dan Penyaluran

Berikut merupakan hasil analisis berdasarkan indikator layanan penempatan dan penyaluran yang terdiri dari item pernyataan nomor: 11, 12, 15, 21 dan 22.

Tabel 4.43
Hasil Indikator Layanan Penempatan dan Penyaluran

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Puas	53	16,1%
2.	Puas	197	59,7%
3.	Tidak Puas	75	22,7%
4.	Sangat Tidak Puas	5	1,5%
Jumlah		330	100%

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.43, dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa merasa puas dengan layanan penempatan dan penyaluran yang diberikan oleh guru BK.

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa guru BK telah menjalankan fungsi pencegahan, pemeliharaan dan advokasi sebagaimana mestinya, sehingga menyebabkan mayoritas siswa merasa puas terhadap layanan penempatan dan penyaluran yang diberikan.

IAIN PURWOKERTO

d. Indikator Layanan Pembelajaran

Berikut merupakan hasil analisis berdasarkan indikator layanan pembelajaran yang terdiri dari item pernyataan nomor: 8, 9, 14, 24 dan 26.

Tabel 4.44
Hasil Indikator Layanan Pembelajaran

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Puas	53	16,06%
2.	Puas	184	55,76%
3.	Tidak Puas	88	26,67%
4.	Sangat Tidak Puas	5	1,51%
Jumlah		330	100%

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.44, dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa merasa puas dengan layanan pembelajaran yang diberikan oleh guru BK.

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa guru BK telah menjalankan fungsi pemeliharaan dan pengembangan sebagaimana mestinya, sehingga menyebabkan mayoritas siswa merasa puas terhadap layanan pembelajaran yang diberikan.

e. Indikator Layanan Konseling Perorangan

Berikut merupakan hasil analisis berdasarkan indikator layanan konseling perorangan yang terdiri dari item pernyataan nomor: 4, 5, 6, 7, 10, 20, 23, 25, 27dan 28.

Tabel 4.45
Hasil Indikator Layanan Konseling Perorangan

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Puas	121	18,33%
2.	Puas	401	60,76%
3.	Tidak Puas	129	19,54%
4.	Sangat Tidak Puas	9	1,36%
	Jumlah	660	100%

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.45, dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa merasa puas dengan layanan konseling perorangan yang diberikan oleh guru BK.

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa guru BK telah menjalankan fungsi pengentasan sebagaimana mestinya, sehingga menyebabkan mayoritas siswa merasa puas terhadap layanan konseling perorangan yang diberikan.

IAIN PURWOKERTO

f. Indikator Layanan Bimbingan Kelompok

Berikut merupakan hasil analisis berdasarkan indikator layanan bimbingan kelompok yang terdiri dari item pernyataan nomor:13, 17, 29, 30, 33 dan 34.

Tabel 4.46
Hasil Indikator Layanan Bimbingan Kelompok

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Puas	54	13,64%
2.	Puas	246	62,12%
3.	Tidak Puas	93	23,48%
4.	Sangat Tidak Puas	3	0,76%
Jumlah		396	100%

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.46, dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa merasa puas dengan layanan bimbingan kelompok yang diberikan oleh guru BK.

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa guru BK telah menjalankan fungsi pemahaman dan pengembangan sebagaimana mestinya, sehingga menyebabkan mayoritas siswa merasa puas terhadap layanan bimbingan kelompok yang diberikan.

IAIN PURWOKERTO

g. Indikator Layanan Konseling Kelompok

Berikut merupakan hasil analisis berdasarkan indikator layanan konseling kelompok yang terdiri dari item pernyataan nomor: 35 dan 36.

Tabel 4.47
Hasil Indikator Layanan Konseling Kelompok

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Puas	14	10,61%
2.	Puas	69	52,27%
3.	Tidak Puas	48	36,36%
4.	Sangat Tidak Puas	1	0,76%

Jumlah	132	100%

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.47, dapat dideskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa merasa puas dengan layanan konseling kelompok yang diberikan oleh guru BK.

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa guru BK telah menjalankan fungsi pengentasan sebagaimana mestinya, sehingga menyebabkan mayoritas siswa merasa puas terhadap layanan konseling kelompok yang diberikan.

3. Analisis Data

Setelah peneliti melakukan penyebaran angket kepada responden, yaitu siswa Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga yang duduk di kelas XII sebanyak 66 responden, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data dengan menggunakan bantuan aplikasi *Microsoft Excel*. Dalam melakukan analisis statistik, data diolah secara manual dengan menggunakan dasar rumus kuartil sebagai berikut:

$$Q_n = Bb + \frac{(\frac{1}{4}N - Cfb)}{fd} . i$$

Rumus kuartil digunakan untuk memperoleh pengukuran dari tingkat kepuasan. Hal ini dilakukan karena peneliti belum menemukan alat pengukuran baku mengenai tingkat kepuasan. Namun, sebelum menggunakan rumus kuartil tersebut, langkah yang pertama adalah mencari total skor dari hasil hitung nilai angket responden dengan menggunakan bantuan aplikasi *Microsoft Excel*, dan diperoleh data sebagai berikut.

Tabel 4.48
Jumlah Skor Responden

No.	No. Responden	Pengalaman Konseling	Skor	Presentase

IAIN PURWOKERTO

1	1	Belum Pernah	92	1,32%
2	2	Belum Pernah	101	1,45%
3	3	Belum Pernah	103	1,48%
4	4	Belum Pernah	98	1,41%
5	5	Belum Pernah	103	1,48%
6	6	Pernah	113	1,62%
7	7	Belum Pernah	99	1,41%
8	8	Belum Pernah	129	1,85%
9	9	Belum Pernah	109	1,57%
10	10	Belum Pernah	118	1,70%
11	11	Belum Pernah	110	1,58%
12	12	Belum Pernah	92	1,32%
13	13	Belum Pernah	110	1,58%
14	14	Belum Pernah	96	1,38%
15	15	Pernah	115	1,65%
16	16	Pernah	97	1,39%
17	17	Belum Pernah	102	1,47%
18	18	Pernah	88	1,27%
19	19	Belum Pernah	103	1,48%
20	20	Belum Pernah	91	1,31%
21	21	Pernah	98	1,41%
22	22	Belum Pernah	107	1,54%
23	23	Belum Pernah	118	1,70%
24	24	Belum Pernah	110	1,58%
25	25	Pernah	94	1,35%
26	26	Belum Pernah	113	1,62%
27	27	Belum Pernah	76	1,09%
28	28	Belum Pernah	102	1,47%
29	29	Belum Pernah	98	1,41%
30	30	Belum Pernah	99	1,42%
31	31	Belum Pernah	115	1,65%
32	32	Pernah	101	1,45%
33	33	Belum Pernah	117	1,68%
34	34	Belum Pernah	116	1,67%
35	35	Belum Pernah	100	1,44%
36	36	Belum Pernah	112	1,61%
37	37	Belum Pernah	101	1,45%
38	38	Belum Pernah	99	1,42%
39	39	Belum Pernah	110	1,58%
40	40	Belum Pernah	112	1,61%
41	41	Belum Pernah	80	1,15%

IAIN PURWOKERTO

42	42	Belum Pernah	111	1,60%
43	43	Belum Pernah	93	1,34%
44	44	Belum Pernah	80	1,15%
45	45	Belum Pernah	134	1,93%
46	46	Belum Pernah	102	1,47%
47	47	Belum Pernah	92	1,32%
48	48	Belum Pernah	103	1,48%
49	49	Belum Pernah	99	1,42%
50	50	Belum Pernah	89	1,28%
51	51	Belum Pernah	107	1,54%
52	52	Belum Pernah	120	1,73%
53	53	Belum Pernah	111	1,60%
54	54	Belum Pernah	103	1,48%
55	55	Belum Pernah	97	1,39%
56	56	Belum Pernah	143	2,06%
57	57	Belum Pernah	130	1,87%
58	58	Belum Pernah	125	1,80%
59	59	Belum Pernah	108	1,55%
60	60	Belum Pernah	113	1,62%
61	61	Belum Pernah	127	1,83%
62	62	Belum Pernah	108	1,55%
63	63	Belum Pernah	86	1,24%
64	64	Belum Pernah	112	1,61%
65	65	Belum Pernah	114	1,64%
66	66	Belum Pernah	102	1,47%
Jml	66	7	6956	100%

Sumber: Data Responden Tahun 2020

IAIN PURWOKERTO

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa skor total dari nilai angket responden adalah 6956. Jumlah responden yang pernah melakukan konseling sebanyak 7 responden atau 10,6% dan jumlah responden yang belum pernah melakukan konseling sebanyak 59 responden atau 89,4%.

Setelah diketahui hasil total skor perhitungan angket responden, langkah selanjutnya adalah membuat tabel distribusi frekuensi nilai statistik. Distribusi frekuensi didapat dengan cara terlebih dahulu menentukan rentang kelas (Range), menentukan banyak kelas serta menentukan panjang kelas. Berikut diuraikan langkah selengkapnya.

Rentang kelas (R) = data terbesar – data terkecil

= 143 – 76

= 67

Banyak kelas (N) = 1 + (3,3) log n

= 1 + (3,3) log 66

= 1 + (3,3) 1,82

= 1 + 5,94

= 6,94

= 7

Panjang kelas interval (K) = rentang kelas : banyak kelas

= 67 : 7

= 9,57

= 10

Setelah diketahui nilai panjang kelas interval, kemudian menentukan distribusi frekuensi statistik. Berikut adalah tabel terkait nilai distribusi frekuensi statistik.

Tabel 4.49
Distribusi Frekuensi Nilai Angket Responden Tentang Tingkat Kepuasan

Interval	Frekuensi	Frekuensi Kumulatif
136-145	1	66
126-135	4	65
116-125	6	61
106-115	20	55
96-105	23	35
86-95	9	12
76-85	3	3
Jumlah	66	

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Setelah diketahui nilai frekuensi statistik, langkah berikutnya ialah menentukan nilai minimum, Q1, Q2, Q3 dan maksimum dengan menggunakan rumus kuartil sebagai berikut.

Mencari Q1:

$$Q_1 = Bb + \frac{(\frac{1}{4}N - Cfb)}{fd} . i$$

IAIN PURWOKERTO

$$Q_1 = 95{,}5 + \frac{(\frac{1}{4}.66 - 12)}{23} . 10$$

$$Q_1 = 95{,}5 + \frac{(16{,}5 - 12)}{23} . 10$$

$$Q_1 = 95{,}5 + \frac{(4{,}5)}{23} . 10$$

$$Q_1 = 95{,}5 + 1{,}96$$

$$Q_1 = 97{,}46$$

$$Q_1 = 97{,}5$$

$$Q_1 = 98$$

Mencari Q2:

$$Q_2 = Bb + \frac{(\frac{2}{4}N - Cfb)}{fd} . i$$

$$Q_2 = 95{,}5 + \frac{(\frac{2}{4}.66 - 12)}{23} . 10$$

$$Q_1 = 95{,}5 + \frac{(33 - 12)}{23} . 10$$

$$Q_1 = 95{,}5 + 0{,}91 . 10$$

$$Q_1 = 95{,}5 + 9{,}1$$

$$Q_1 = 104{,}6$$

$$Q_1 = 105$$

Mencari Q3:

$$Q_3 = Bb + \frac{(\frac{3}{4}N - Cfb)}{fd} . i$$

$$Q_3 = 105{,}5 + \frac{(\frac{3}{4}.66 - 35)}{20} . 10$$

$$Q_3 = 105{,}5 + \frac{(14{,}5)}{20} . 10$$

$$Q_3 = 105{,}5 + 0{,}73 . 10$$

$$Q_3 = 105{,}5 + 7{,}3$$

$$Q_3 = 112{,}8$$

$$Q_3 = 113$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus kuartil, diperoleh data sebagai berikut.

IAIN PURWOKERTO

Tabel 4.50
Hasil Penelitian Jawaban Angket Responden Dengan Rumus Kuartil

Nilai Kuartil	
Minimum	76
Q1	98
Q2	105
Q3	113
Maksimum	143

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Setelah diketahui nilai minimum, Q1, Q2, Q3, dan maksimum, langkah selanjutnya menentukan kategori tingkat kepuasan berdasarkan hasil penghitungan rumus kuartil di atas dan diperoleh data sebagai berkut.

Tabel 4.51
Hasil Pengkategorian Angket Tingkat Kecemasan Menggunakan Rumus Kuartil

Interval	Kategori
114-143	Sangat Puas
106-113	Puas
99-105	Tidak Puas
76-98	Sangat Tidak Puas

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Setelah diketahui kategori kepuasan, langkah selanjutnya adalah menentukan prsentase dengan menggunakan rumus presentase sebagai berikut.

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Nilai presentase dihitung dengan bantuan aplikasi *Microsoft Excel* dan diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4.52
Hasil Angket dan Kategori Tingkat Kepuasan Responden

Kategori	No. Responden	Jumlah	Presentase
Sangat Puas	8, 10, 15, 23, 31, 33, 34, 45, 52, 56, 57, 58, 61, 65	14	21,21%

IAIN PURWOKERTO

Puas	6, 9, 11, 13, 22, 24, 26, 36, 39, 40, 42, 51, 53, 59, 60, 62, 64	17	25,76%
Tidak Puas	2, 3, 5, 7, 17, 19, 28, 30, 32, 35, 37, 38, 46, 48, 49, 54, 66	17	25,76%
Sangat Tidak Puas	1, 4, 12, 14, 16, 18, 20, 21, 25, 27, 29, 41, 43, 44, 47, 50, 55, 63	18	27,27%
Jumlah		66	100%

Sumber: Data Responden Tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan siswa tehadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga adalah sangat tidak puas. Salah satu alasan yang melatar belakangi mayoritas responden menjawab sangat tidak puas adalah terdapat dua indikator dimana responden kurang merasakan manfaat dari indikator tersebut, yaitu indikator layanan konseling perorangan dan indikator layanan konseling kelompok. Mayoritas responden belum pernah merasakan layanan konseling perorangan maupun kelompok. Hanya 7 atau 10,6% siswa yang pernah melakukan layanan tersebut Sementara dua indikator tersebut memiliki bobot pernyataan sebanyak 12 item atau 33,3%. Hal tersebut menyebabkan penilaian siswa terhadap kedua indikator tersebut, yaitu indikator layanan konseling perorangan dan indikator layanan konseling kelompok kurang maksimal.

IAIN PURWOKERTO

C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa angket (kuesioner). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan penghitungan menggunakan rumus kuartil dan rumus presentase.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa sebanyak 14 responden (21,21%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori sangat puas, 17 responden (25,76%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori puas, 17

responden (25,76%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori tidak puas dan 18 responden (27,27%) mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori sangat tidak puas. Maka, berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas tingkat kepuasan siswa tehadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga adalah *sangat tidak puas*. Namun, rentang selisih presentase antara kategori sangat tidak puas dengan puas sangat kecil yaitu 1, 51%.

Menurut Hallen A.[105], bahwa terdapat tujuh layanan di dalam bimbingan konseling yang kemudian menjadi rujukan dalam pembuatan instrumen penelitian. Layanan tersebut yaitu, layanan orientasi, layanan informasi, layanan penempatan dan penyaluran, layanan pembelajaran, layanan konseling perorangan, layanan bimbingan kelompok dan layanan konseling kelompok.

Berdasarkan data responden, dari 66 responden yang mengisi angket hanya terdapat 7 responden (10,6%) yang menyatakan pernah mengikuti layanan konseling baik secara perorangan maupun kelompok. Sedangkan 59 responden menyatakan belum pernah mengikuti layanan konseling baik secara perorangan maupun kelompok. Sementara itu, soal kuesioner didominasi oleh pernyataan berdasarkan indikator layanan konseling perorangan dan indikator layanan konseling kelompok, yaitu sebanyak 12 butir item (33,3%) yang terdiri dari 10 item pernyataan berdasarkan indikator layanan konseling perorangan dan 2 item pernyataan berdasarkan indikator layanan konseling kelompok. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap hasil jawaban yang diberikan oleh responden yang menyebabkan hasil presentase pada jawaban responden didominasi oleh kategori sangat tidak puas. Sehingga menyebabkan penilaian responden kurang objektif.

Sementara itu, merujuk pada pendapat Parasuraman[106] bahwa terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan jasa yang dalam konteks ini merupakan pelayanan bimbingan konseling, yaitu *reliability*

[105]Hallen A., *Bimbingan dan Konseling*,…, hlm. 81-88

[106]Untung Sriwidodo dan Rully Tri Indriastuti, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah",…, hlm. 166-167

IAIN PURWOKERTO

(keandalan/kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan), *assurance* (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan), *empathy* (memahami keinginan konsumen) dan *tangibles* (tampilan fisik pelayanan).

Pada dimensi *reliability* (keandalan/kemampuan mewujudkan janji), dalam aspek ini *reliability* yang ditonjolkan adalah kedisiplinan guru BK dalam memberikan pelayanan serta keakuratan materi yang disampaikan kepada siswa. Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas siswa merasa puas terhadap pelayanan bimbingan konseling berupa kedisiplinan dan penyampaian materi yang diberikan oleh guru BK. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, bahwa Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga telah memberikan pelayanan bimbingan konseling sesuai yang dijanjikan yaitu cepat, tanggap dan akurat. Menurut para siswa kedisiplinan guru BK cukup baik meskipun masih ada siswa yang mengatakan bahwa masih terdapat jam kosong pada waktu layanan klasikal serta belum meratanya pelayanan terhadap siswa.[107]

Pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan) merujuk pada kemauan atau kesediaan guru BK dalam memberikan layanan bimbingan konseling dengan cepat dan tanggap. Berdasarkan data hasil penelitian bahwa mayoritas siswa merasa puas dengan pelayanan guru BK berkaitan dengan aspek kecepatan dan ketanggapan dalam memberikan respon serta bantuan kepada siswa.

Pada dimensi *assurance* (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan), dalam aspek ini merupakan kompetensi guru BK dijadikan indikator dari aspek *assurance*. Berdasarkan data hasil penelitian, mayoritas siswa merasa puas terhadap kualitas atau kompetensi yang dimiliki oleh guru BK. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, bahwa latar belakang pendidikan guru BK telah memenuhi standar untuk memberikan layanan bimbingan konseling terhadap siswa. Selain itu latar belakang pendidikan dan kompetensi yang dimiliki guru BK menjadi salah satu sarana

[107]Hasil observasi peneliti pada bulan Desember

IAIN PURWOKERTO

yang dapat mendukung dalam memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan.[108]

Pada dimensi *empathy* (memahami keinginan konsumen), aspek yang ditonjolkan adalah hubungan baik yang terjalin antara guru BK dengan siswa serta pemahaman guru BK terhadap kebutuhan siswa. Berdasarkan data hasil penelitian, mayoritas siswa merasa puas dengan layanan yang diberikan guru BK dalam hal pemahaman guru BK terhadap kebutuhan siswa. Namun, berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, masih terdapat siswa yang membatasi diri dengan guru BK karena masih melekat persepsi dalam diri siswa bahwa guru BK merupakan polisi sekolah.[109]

Pada dimensi *tangibles* (tampilan fisik pelayanan), Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga memberikan sarana dan prasarana dalam mendukung keberhasilan layanan bimbingan konseling berupa ruang bimbingan konseling, ruang konseling individu serta ruang konseling kelompok. Berdasarkan data hasil penelitian, mayoritas siswa merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan dalam layanan bimbingan konseling. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti bahwa keberfungsian ruang konseling individu dan ruang konseling kelompok masih sangat minim mengingat kurangnya kesadaran siswa dalam memanfaatkan layanan konseling baik secara individu maupun kelompok.[110]

IAIN PURWOKERTO

[108]Hasil observasi pada bulan Oktober
[109]Hasil observasi pada bulan Januari
[110]Hasil observasi pada bulan Januari

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga adalah mayoritas tergolong sangat tidak puas. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dari 66 responden, sebanyak 14 responden atau 21,21% mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori sangat puas, 17 responden atau 25,76% mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori puas, 17 responden atau 25,76% mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori tidak puas dan 18 responden atau 27,27% mempunyai tingkat kepuasan dalam kategori sangat tidak puas. Dengan demikian, presentase terbanyak adalah tingkat kepuasan dalam kategori sangat tidak puas yaitu 18 responden atau 27,27%. Hal tersebut disebabkan karena mayoritas responden belum merasakan manfaat dari layanan konseling perorangan dan layanan konseling kelompok, sehingga menyebabkan penilaian yang kurang maksimal terhadap metode dalam memberikan layanan bimbingan konseling.

Berdasarkan data responden, dari 66 responden yang mengisi angket hanya terdapat 7 responden (10,6%) yang menyatakan pernah mengikuti layanan konseling baik secara perorangan maupun kelompok. Sedangkan 59 responden menyatakan belum pernah mengikuti layanan konseling baik secara perorangan maupun kelompok. Sementara itu, soal kuesioner didominasi oleh pernyataan berdasarkan indikator layanan konseling perorangan dan indikator layanan konseling kelompok, yaitu sebanyak 12 butir item (33,3%) yang terdiri dari 10 item pernyataan berdasarkan indikator layanan konseling perorangan dan 2 item pernyataan berdasarkan indikator layanan konseling kelompok. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap hasil jawaban yang diberikan oleh responden yang menyebabkan hasil presentase

IAIN PURWOKERTO

pada jawaban responden didominasi oleh kategori sangat tidak puas. Sehingga menyebabkan penilaian responden kurang objektif.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga, khususnya guru BK, diharapkan untuk memberikan edukasi mengenai peran layanan bimbingan konseling disekolah sehingga dapat meluruskan persepsi negatif siswa selama ini mengenai bimbingan konseling. Selain itu, diharapkan kepada guru BK agar meningkatkan kompetensinya agar dapat memberikan pelayananbimbingan konseling sesuai dengan yang diharapkan.
2. Bagi siswa Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga, diharapkan dapat memanfaatkan fasilitas layanan bimbingan konseling yang ada guna mendukung pertumbuhan dan perkembangan yang optimal selaras dengan aspek yang dimiliki siswa.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan awal bagi yang tertarik melakukan penelitian mengenai layanan bimbingan konseling.

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

A., Hallen. 2002. *Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Ciputat Press.

Alfandi, dkk. 2016. "Motivasi Kerja Guru BK di SMA Negeri Aceh Tengah". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bimbingan dan Konseling FKIP Unsyiah.* Vol. 1. No. 1.

Alwan, dkk. 2017. "Faktor-Faktor yang Mendorong Siswa MIA SMAN Mengikuti Bimbingan Belajar Luar Sekolah di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi". *Jurnal EduFisika*. Vol. 2. No. 1.

Amalia, Retno Ficky dkk. 2016. "Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling Individual (Survei pada Siswa Kelas VIII di SMP Se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur)", *Jurnal Bimbingan dan Konseling.* Vol. 5, No. 1.

Ananda, Rusydi dan Fadhli, Muhammad. 2018. *Statistik Pendidikan Teori dan Praktik dalam Pendidikan*. Medan: CV. Widya Puspita. Cet. I.

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineke Cipta. Cet. XI.

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta. Cet. XV.

Bhakti, Caraka Putra. 2015. "Bimbingan dan Konseling Komprehensif: Dari Paradigma Menuju Aksi". *Jurnal Fokus Konseling*. Vol. 1. No. 2.

Daryanto dan Farid, Mohammad. 2015. *Bimbingan Konseling Panduan Guru BK dan Guru Umum*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Hajati, Kartika. "Pengembangan Kompetensi Konselor Sekolah Menengah Atas Menurut Standar Kompetensi Konselor Indonesia (Studi Berdasarkan Profil Diskrepansi Kompetensi Aktual dengan Kompetensi Standar pada Konselor SMA Negeri di Wilayah X).

Hariwijaya, M. 2015. *Metodologi dan Penulisan Skripsi, Tesis dan Desertasi untuk Ilmu Sosial dan Humaniora*. Yogyakarta: Dua Satria Offset. Cet. II.

Hartanto, Dedi Wahyu. 2016. "Kepuasan Siswa Kelas XII terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Karier di SMK Negeri Se-Kota Semarang", *Skripsi* Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang.

Hikmat, Mahi M. 2014. *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra.* Yogyakarta: Graha Ilmu. Cet. II.

IAIN PURWOKERTO

https://kbbi.web.id/layan.html, diakses pada 25 September 2019, pukul 15.49 WIB.

https://kbbi.web.id/siswa.html, diakses pada tanggal 23 September 2019, pukul 18.30 WIB.

Hunainah. 2016. *Etika Profesi Bimbingan Konseling*. Bandung: Rizqi Press. Cet. II.

Kamaluddin, H. 2011. "Bimbingan dan Konseling Sekolah", *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan.* Vol. 17, No. 4.

Karina, Windi. 2017. "Layanan BK di Sekolah Islam dan Sekolah Khatolik (Studi Komparatif pada SMP Muhammadiyah 2 Yogyakarta dan SMP Stella Duce 1 Yogyakarta)". *Jurnal Bimbingan dan Konseling dan Dakwah Islam*. Vol. 14. No. 2.

Kurniati, Erisa. 2018. "Bimbingan dan Konseling; Prinsip dan Asas". *Jurnal Bimbingan dan Konseling*. Vol. 3. No. 2. Juli-Desember 2018. P-ISSN: 2527-4244. E-ISSN: 2541-206X.

Kurniawan, Luky. 2015. "Pengembangan Program Layanan Bimbingan dan Konseling Komprehensif di SMA". *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling*. Vol. 1. No. 1. ISSN: 2443-2202.

Kusmaryani, Rosita Endang. 2010. "Paradigma Layanan Kepuasan Pelanggan dalam Profesionalitas Bimbingan dan Konseling". *Jurnal Paradigma*. No. 09. Th. V. ISSN: 1907-297X.

Lutfiyani, Vivi dan Bhakti, Caraka Putra. 2017. "Strategi Layanan Bimbingan dan Konseling Komprehensif dalam Pengembangan Self-Knowledge pada Siswa Sekolah Dasar", *Jurnal Sendika*. Vol. 1, No. 1.

Maryam, Atik Siti. 2007. "Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan Konseling (Penelitian di SMP Negeri 1 Brebes)", *Tesis* Program Pasca sarjana Universitas Negeri Semarang.

Maryuliana, dkk. 2016. "Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert". *Jurnal Transistor Elektro dan Informatika*. Vol. 1. No. 2.

Masruroh, Siti. "Upaya Pengubahan Persepsi Siswa Terhadap Bimbingan Konseling (BK) Melalui Layanan Informasi Bagi Siswa Kelas VII H SMP Negeri 4 Surakarta Semester Gasal Tahun 2009/2010", *Artikel Jurnal*.

IAIN PURWOKERTO

Panjaitan, Januar Efendi dan Yuliati, Ai Lili. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung". *Jurnal Manajemen*. Vol. 11. No. 2

Partowisastro, Koestoer. 1985. *Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah-Sekolah Jilid I*. Jakarta: Erlangga.

Permana, Eko Jati. 2015. "Pelaksanaan Layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri 2 Banjarnegara", *Jurnal Psikopedagogia*. Vol. 4, No. 2.

Priyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.

Rahayu, Triska. 2017. "Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Klasikal dan Konseling Individual pada Siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta", *Jurnal Riset Mahasiswa Bimbingan dan Konseling*. Vol. 3, No. 7.

Sari, Novita Wulan dan A., S. Hafsah Budi. 2010. "Korelasi Antara Persepsi Siswa Terhadap Guru Bimbingan Konseling dengan Kepuasan Layanan Bimbingan Konseling di SMA Negeri 1 Sragi Pekalongan", *Jurnal Spirits*. Vol. 1, No. 1.

Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Shanty, Rendicka Mayang Nira. 2013. "Pelaksanaan Layanan Konseling Individu di SMP Se-Kecamatan Bangsal Mojokerto", *Jurnal BK UNESA*, Vol. 03, No. 01.

Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press.

Sobari, Rizky Nurmeida. 2014. "Tingkat Kepuasan Peserta Didik terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di SMK Averus. *Skripsi* Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Sriwidodo, Untung dan Indriastuti, Rully Tri. 2010. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah". *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Vol. 10. No. 2.

Sudjana. 1996. *Metode Statistik*. Bandung: Penerbit Tersito.

Sukardi. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Cet II.

IAIN PURWOKERTO

Sukmadinata, Nana Syaodih. 2005. *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sunarti, Dwi Aliyyah Apriyani. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffee Shop* Sidoarjo)". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 51. No. 2.

Supranto. 2007. *Teknik Sampling untuk Survey dan Eksperimen*. Jakarta: PT Rineka Cipta. Cet. IV.

Taniredja, Tukiran dan Mustafidah, Hidayati. 2011. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar).* Bandung: Alfabeta.

UU RI No. 20 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 4 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Widayati, Qoriani dan Panjaitan, Febriyanti. 2014. "Penerimaan Aplikasi Kamus Istilah Akuntansi Pada Smartphone dengan Metode *Utaut*". *Jurnal Ilmiah Matrik*. Vol. 16. No. 3.

Wijaya, Toni. 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Windriati, Frisca. 2018. "Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di MTS N 2 Semarang", *Skripsi* Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

IAIN PURWOKERTO