



## Kepuasan Siswa Terhadap Program BK di Sekolah SMAN 1 Kapur IX

Lisa Anggraini<sup>1\*</sup>, Yarmis Syukur<sup>2</sup>, Taufik<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang, Indonesia

[lisaanggraini@student.unp.ac.id](mailto:lisaanggraini@student.unp.ac.id)<sup>1\*</sup>, [yarmissyukur@fip.unp.ac.id](mailto:yarmissyukur@fip.unp.ac.id)<sup>2</sup>, [taufik.bk.unp@gmail.com](mailto:taufik.bk.unp@gmail.com)<sup>3</sup>

Korepondensi penulis: [lisaanggraini@student.unp.ac.id](mailto:lisaanggraini@student.unp.ac.id)

**Abstract:** Service satisfaction is defined as an effort to fulfill something or make something adequate which is generally described as a feeling of pleasure or disappointment that arises towards performance (results) after being compared with expected performance. Measuring the level of student satisfaction towards services in schools is an important element in the school's efforts to provide the best, efficient and effective services for students. This study aims to evaluate the effectiveness of the Guidance and Counseling (BK) program in schools. This survey involved a number of BK teachers and students from several schools in certain areas. The research method used was qualitative with an open questionnaire instrument, namely a structured interview to measure various aspects of the BK program, including service quality, student involvement, and the impact on students' academic and emotional development. The survey results showed that most students and BK teachers felt that the BK program in schools had been running quite well, but there were still some areas that needed improvement, such as the availability of resources and further training for counselors. In addition, there was a positive correlation between the frequency of student involvement in BK sessions with an increase in their academic achievement and emotional well-being. This study provides recommendations for improving the BK program in schools, including increasing training for counselors and strengthening support from the school.

**Keyword:** Academic Development, Guidance Counseling, Program Evaluation

**Abstrak:** Kepuasan layanan diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai yang secara umum dideskripsikan sebagai suatu perasaan senang atau kecewa yang muncul terhadap kinerja (hasil) setelah dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan. Pengukuran tingkat kepuasan siswa terhadap layanan di sekolah merupakan satu elemen penting dalam upaya sekolah guna menyediakan layanan terbaik, efisien serta efektif bagi siswa. Penelitian ini bertujuan guna mengevaluasi efektivitas program Bimbingan dan Konseling (BK) di sekolah-sekolah. Survei ini melibatkan sejumlah guru BK dan siswa dari beberapa sekolah di wilayah tertentu. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan instrumen kuesioner terbuka yaitu wawancara terstruktur guna mengukur berbagai aspek dari program BK, termasuk kualitas layanan, keterlibatan siswa, dan dampak terhadap perkembangan akademik serta emosional siswa. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar siswa dan guru BK merasa program BK di sekolah sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, seperti ketersediaan sumber daya dan pelatihan lanjutan guna konselor. Selain itu, terdapat korelasi positif antara frekuensi keterlibatan siswa dalam sesi BK dengan peningkatan prestasi akademik dan kesejahteraan emosional mereka. Penelitian ini memberikan rekomendasi guna peningkatan program BK di sekolah, termasuk peningkatan pelatihan guna konselor dan penguatan dukungan dari pihak sekolah.

**Kata Kunci:** Pengembangan Akademik, Bimbingan Konseling, Evaluasi Program

### 1. PENDAHULUAN

Bimbingan dan Konseling (BK) di sekolah merupakan komponen integral dari sistem pendidikan yang bertujuan guna mendukung perkembangan siswa secara holistik. Program BK tidak hanya fokus pada pencapaian akademik, tetapi juga pada pengembangan pribadi, sosial, dan karier siswa. Seiring dengan meningkatnya kompleksitas kehidupan modern, masalah-masalah yang dihadapi siswa juga semakin beragam, mencakup tekanan akademik, konflik interpersonal, hingga tantangan emosional dan mental. Oleh karena itu, evaluasi terhadap efektivitas program BK menjadi sangat penting guna memastikan bahwa

layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan siswa secara optimal (Quratta Ayun, 2020).

Salah satu metode evaluasi yang efektif adalah survei kepuasan. Survei ini berfungsi guna mengumpulkan umpan balik dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk siswa, guru, dan orang tua, mengenai kualitas dan efektivitas layanan BK (C A Utami, 2020). Mengapa survei kepuasan ini penting? Karena melalui survei, pihak sekolah dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang persepsi dan pengalaman pengguna layanan BK, sehingga dapat melakukan perbaikan yang tepat sasaran. Serta dari dilakukannya survei kepuasan tersebut dapat mengukur sejauh mana keunggulan suatu produk jasa seperti halnya jasa pelayanan BK adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa (pelayanan BK) tersebut (Junierissa Marpaung et al., 2021).

Penelitian ini berfokus pada survei kepuasan terhadap program BK di sekolah. Topik ini dipilih berdasarkan observasi dan kebutuhan yang muncul dari pentingnya peran BK dalam mendukung kesejahteraan siswa. Selain itu, terdapat kesenjangan informasi tentang bagaimana persepsi siswa terhadap program BK di sekolah, khususnya di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan guna mengisi kesenjangan tersebut dengan menyediakan data empiris yang dapat digunakan sebagai dasar guna perbaikan program. Adapun masalah utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah sejauh mana siswa merasa puas dengan layanan BK di sekolah mereka. Pertanyaan penelitian yang diajukan mencakup:

- a. Bagaimana persepsi siswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh konselor sekolah?
- b. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan siswa terhadap program BK?
- c. Bagaimana dampak program BK terhadap perkembangan pribadi, sosial, dan akademik siswa?

Dalam sebuah jurnal, Oliver Richard L mengemukakan pendapatnya bahwa kepuasan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan realitas layanan yang diterima (Oliver Richard L, 1980). Dalam konteks BK, kepuasan siswa dapat diukur dengan melihat sejauh mana layanan BK memenuhi harapan mereka. Model ini, seperti yang dikembangkan oleh Kirkpatrick yang menekankan pentingnya evaluasi dalam empat level: reaksi, pembelajaran, perilaku, dan hasil (Kirkpatrick Donald L, 1994). Survei kepuasan dapat dilihat sebagai bagian dari evaluasi reaksi siswa terhadap program BK. Menurut Studi oleh Baker dan Gerler menunjukkan bahwa program BK yang efektif dapat meningkatkan

prestasi akademik dan kesejahteraan emosional siswa (Barker Philip & Gerler Edwin R, 2001). Penelitian lainnya oleh Lapan, Gysbers, dan Sun menemukan bahwa siswa yang menerima layanan BK komprehensif melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dan hasil akademik yang lebih baik (Richard T Lapan et al., 1997).

Penelitian mengenai survei kepuasan program Bimbingan dan Konseling (BK) di sekolah memiliki relevansi yang sangat signifikan dalam konteks pendidikan modern. Melalui survei kepuasan, sekolah dapat memperoleh umpan balik yang berharga dari siswa, guru, dan orang tua mengenai kualitas dan efektivitas layanan BK yang diberikan. Informasi ini sangat penting guna mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan program BK, serta guna merumuskan strategi perbaikan yang lebih efektif (A Soleha, 2020).

Survei kepuasan membantu memastikan bahwa program BK tidak hanya memenuhi standar akademik tetapi juga mendukung perkembangan pribadi dan sosial siswa secara holistik. Dengan menggunakan teori kepuasan pelanggan, model evaluasi program, dan hasil-hasil penelitian sebelumnya sebagai dasar, penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi siswa terhadap layanan BK di sekolah.

Data empiris yang dihasilkan dari penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan informasi mengenai kepuasan siswa terhadap program BK, khususnya di Indonesia. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak sekolah dan pembuat kebijakan guna meningkatkan kualitas layanan BK sehingga lebih responsif terhadap kebutuhan siswa.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap program BK melalui survei kepuasan guna memastikan bahwa layanan yang diberikan mampu mendukung perkembangan siswa secara optimal dan berkontribusi pada tujuan pendidikan yang lebih luas. Dengan demikian, program BK dapat terus ditingkatkan guna memberikan dampak positif yang signifikan bagi kesejahteraan dan prestasi siswa.

## **2. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara yang diberikan kepada siswa dan guru BK. Adapun wawancara ini berisi pertanyaan-pertanyaan terstruktur terkait dengan tingkat kepuasan siswa terhadap program BK, seperti kualitas pelayanan, kemudahan akses, dan keterampilan guru BK di SMAN 1 Kapur IX

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian diperoleh melalui tahapan penelitian kuisioner terbuka yaitu wawancara terhadap beberapa narasumber terkait di SMAN 1 Kapur IX. Hasil dari serangkaian wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar siswa dan guru bk merasa bahwa program bk di sekolah sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa layanan yang memerlukan perbaikan, seperti ketersediaan sumber daya dan pelatihan lanjutan guna konselor. Terdapat korelasi positif antara frekuensi keterlibatan siswa dalam sesi BK dengan peningkatan prestasi akademik dan kesejahteraan emosional mereka. Adapun pembahasan dalam penelitian ini ialah:

- a. Kualitas layanan: sebagian besar responden merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh konselor BK. Namun, ada beberapa area yang perlu ditingkatkan, seperti ketersediaan sumber daya dan pelatihan lanjutan bagi konselor.
- b. Keterlibatan siswa: korelasi positif antara frekuensi keterlibatan siswa dalam sesi BK dengan peningkatan prestasi akademik dan kesejahteraan emosional mereka menunjukkan pentingnya keterlibatan aktif siswa dalam program BK.
- c. Dampak program BK: program BK yang efektif dapat memberikan dampak positif pada perkembangan pribadi, sosial, dan akademik siswa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas program BK di sekolah dapat membantu meningkatkan kesejahteraan siswa secara keseluruhan.

Sebagaimana diketahui bahwa hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar siswa merasa puas terhadap layanan Bimbingan dan Konseling yang ada, hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah “Nilai”. Nilai diartikan sebagai besar manfaat dari layanan yang siswa terima, apabila semakin bermanfaat maka hal tersebut semakin bernilai bagi siswa-siswa. Seperti halnya siswa yang merasakan manfaat dari layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah tersebut, sehingga dia dapat mencapai tujuannya (sebagai contoh: siswa yang dapat mencapai PTN yang ia harapkan berkat layanan konsultasi oleh pihak sekolah).

Dilihat dari hasil pembahasan di atas, terdapat beberapa rekomendasi terhadap sekolah bersangkutan guna memajukan perkembangan konseling dalam sekolah-sekolah. Adapun rekomendasi tersebut ialah sebagai berikut:

- a. Peningkatan sumber daya: sekolah perlu meningkatkan ketersediaan sumber daya guna mendukung program BK, termasuk fasilitas dan materi yang diperlukan.
- b. Pelatihan lanjutan: memberikan pelatihan lanjutan bagi konselor BK agar mereka dapat lebih efektif dalam memberikan layanan kepada siswa.

- c. Penguatan dukungan sekolah: sekolah perlu memberikan dukungan yang lebih kuat terhadap program BK, baik dalam hal anggaran maupun dukungan administratif.

Dengan implementasi rekomendasi-rekomendasi tersebut, diharapkan program BK di sekolah dapat menjadi lebih efektif dalam mendukung perkembangan holistik siswa.

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini mengidentifikasi bahwa program Bimbingan dan Konseling (BK) di sekolah memiliki dampak positif pada kualitas layanan, keterlibatan siswa, dan perkembangan akademik serta emosional siswa. Meskipun mayoritas responden merasa puas dengan program BK, terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, seperti ketersediaan sumber daya dan pelatihan lanjutan bagi konselor. Kolerasi positif antara keterlibatan siswa dalam sesi BK dengan peningkatan prestasi akademik dan kesejahteraan emosional mereka menegaskan pentingnya program BK yang efektif.

Rekomendasi guna peningkatan program BK mencakup peningkatan sumber daya, pelatihan lanjutan bagi konselor, dan penguatan dukungan sekolah. Dengan implementasi rekomendasi ini, diharapkan program bk di sekolah dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan siswa dan memberikan dampak positif yang lebih besar bagi perkembangan holistik mereka.

#### REFERENSI

- Ayun, Q. (2020). *Tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan bimbingan konseling di MAN 1 Bogor*.
- Barker, P., & Gerler, E. R. (2001). Counseling in schools. In D. C. Locke, J. E. Myers, & E. L. Herr (Eds.), *The handbook of counseling* (pp. xx–xx). Thousand Oaks.
- Kirkpatrick, D. L. (1994). *Evaluating training programs: The four levels*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers.
- Lapan, R. T., Gybers, N. C., & Sun, Y. T. (1997). The impact of more fully implemented guidance programs on the school experiences of high school students: A statewide evaluation study. *Journal of Counseling & Development*, 75(4), 292–302.
- Marpaung, J., Adiningtyas, S. W., Ratnasari, S. L., Ramdani, R., & Ginting, G. P. (2021). *Kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan & konseling di Kota Batam*. CV NAKOMU.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.

- Soleha, A. (2020). *Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga.*
- Utami, C. A. (2020). *Survei kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling saat pandemi Covid-19 di SMA Negeri 2 Malang.*