



Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia is licensed under  
A Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.

## **KEPUASAN SISWA ATAS PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DITINJAU DARI PERSEPSI SISWA TENTANG KUALITAS LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DI SMK PGRI WONOASRI KABUPATEN MADIUN**

Fransisca Mudjijanti<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> *Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya, Indonesia*  
E-mail: [fransiscamudjijanti@gmail.com](mailto:fransiscamudjijanti@gmail.com)

**Abstrak.** Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana persepsi siswa tentang kualitas layanan bimbingan dan konseling; tingkat kepuasan siswa atas layanan bimbingan dan konseling; pengaruh persepsi siswa tentang kualitas pelayanan bimbingan dan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa atas layanan bimbingan dan konseling; dan pengaruh dimensi kualitas layanan bimbingan dan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa atas layanan bimbingan dan konseling. Populasi penelitian seluruh siswa SMK PGRI Wonoasri Kabupaten Madiun berjumlah 600 siswa. Sampel penelitian 25% yaitu sebanyak 150 siswa dengan teknik *Cluster random sampling*. Teknik pengumpulan data dengan Skala Psikologi. Analisis data dengan Statistik Deskriptif dan Regresi Linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi siswa tentang kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling tergolong dalam kategori baik (83%); tingkat kepuasan siswa atas pelayanan Bimbingan dan Konseling tergolong dalam kategori memuaskan (82%); pengaruh persepsi siswa tentang kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling terhadap kepuasan siswa atas layanan Bimbingan dan Konseling sebesar 65,4%; pengaruh dimensi kualitas layanan BK terhadap tingkat kepuasan siswa atas pelayanan BK (Kehandalan 12,74%; Daya Tanggap 19,71%; Kepastian 1,66%; Empati 13,76%; Bukti Fisik 17,47%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Siswa; Bimbingan dan Konseling

### **I. PENDAHULUAN**

UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Indonesia mempertegas bahwa tujuan pendidikan adalah untuk mengembangkan potensi peserta didik sesuai dengan bakat dan minatnya. Oleh karena itu, sekolah sebagai salah satu lembaga pendidikan harus mampu memberikan fasilitas guna mengembangkan potensi yang dimiliki oleh setiap siswanya. Pendidikan pada dasarnya bukan hanya ditujukan bagi penguasaan ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai tempat bagi peserta didik dalam mengembangkan pribadi secara utuh dan optimal

Siswa dalam mengembangkan pribadinya, tidak jarang mengalami masalah-masalah

psikologis. Masalah psikologis tersebut muncul karena siswa sedang mengalami masa-masa transisi dari masa kanak-kanak menuju masa remaja hingga remaja akhir. Penelitian Affiatin (Azizah, 2013) menunjukkan bahwa masalah yang dirasakan remaja berkaitan dengan masalah prestasi akademik maupun non akademik, masalah fisik, masalah psikis (sedih, cemas, kecewa), masalah religius dan masalah sosial (berhubungan dengan teman, orang tua, guru dan tetangga). Masalah yang banyak dirasakan remaja adalah permasalahan kurang percaya diri. Manifestasi dari rasa kurang percaya diri tampak dalam berbagai hambatan perilaku, antara lain sulit berkomunikasi dengan orang lain, takut gagal, takut mencoba hal-hal baru, tidak berani

menyampaikan pendapat, malu. Diananda (2018) menyebutkan tindakan-tindakan yang sering nampak pada remaja antara lain merasa rendah diri, menarik diri dari lingkungan, merasa dirinya tidak mampu dan tidak berguna, berdiam diri (pasif), suka menentang, ingin menang sendiri dan kadang-kadang agresif. Bentuk manifestasi emosi marah berupa sikap agresif baik bersifat verbal (menentang, mendebat) maupun bersifat fisik (membanting, berkelahi).

Oleh karena itu, diperlukan sebuah bantuan secara profesional untuk membantu siswa menyelesaikan masalah-masalah tersebut dan membantu siswa agar berkembang secara optimal. Layanan bantuan yang diberikan bagi siswa di sekolah dikenal dengan layanan bimbingan dan konseling yang bertujuan membantu siswa agar dapat berkembang secara optimal. Berdasarkan tujuan tersebut, maka layanan bantuan yang diberikan haruslah profesional dan berkualitas agar siswa dapat merasakan setiap layanan yang diberikan.

Agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan siswa, maka terlebih dahulu kinerja pelayanan bimbingan dan konseling harus dimaksimalkan. Jasa pelayanan (*service quality*) yang diberikan pelayanan bimbingan dan konseling kepada siswa adalah membantu siswa agar dapat berkembang secara optimal. Siswa yang memperoleh kepuasan tidak hanya menjadi dasar yang kuat bagi pelayanan bimbingan dan konseling itu sendiri tetapi juga mencerminkan potensi perkembangan bimbingan dan konseling di masa mendatang. Kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling merupakan hal yang penting karena siswa akan sangat terbantu untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapinya. Kepuasan siswa akan terbentuk apabila konselor memberikan pelayanan bimbingan dan konseling yang berkualitas. Hal itu didukung dengan hasil penelitian (Sangkakala, 2014) yang menunjukkan bahwa siswa merasa puas dengan pelayanan guru BK karena merasa diperhatikan dan dihargai, guru BK cepat tanggap, memahami masalah siswa. Untuk itu guru BK

harus memiliki sikap dan perilaku positif. Selain itu hasil penelitian yang dilakukan oleh (Amalia, 2016) bahwa siswa merasa cukup puas terhadap layanan konseling yang diberikan guru BK karena mereka menganggap pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, sifat yang ditunjukkan guru BK terhadap siswa baik, penanganan masalah dari guru BK dapat membantu siswa mengubah perilaku ke arah lebih baik, lebih membuat siswa tenang dalam menangani masalah.

Penelitian lain yang senada juga dilakukan oleh (Maryam, 2007) bahwa kualitas pelayanan bimbingan dan konseling secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling di SMP Negeri 1 Brebes. Ratnawati Radja (2013) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Kualitas layanan SMK Kristen Salatiga berpengaruh terhadap kepuasan siswa karena apabila kualitas layanan yang dirasakan melebihi harapan siswa, maka kepuasan siswa pun akan semakin tinggi. Sebaliknya, apabila kualitas layanan yang dirasakan lebih rendah dari apa yang diharapkan siswa, maka kepuasan siswa juga akan menjadi rendah. Harjani (2018) terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong.

Bila kualitas pelayanan bimbingan dan konseling yang diterima oleh siswa sesuai dengan harapannya, maka akan membuat siswa merasa puas. Sebaliknya bila kualitas pelayanan bimbingan dan konseling yang diterima kurang baik, tidak sesuai dengan harapannya akan mengakibatkan siswa merasa tidak puas atau kecewa. Hasil penelitian Sangkakala (2014) siswa SMAN 53 Jakarta belum merasa puas dengan pelayanan BK karena menganggap guru BK kurang peduli, siswa belum merasakan langsung fasilitas fisik ruang BK, beberapa guru BK saat

memberi layanan klasikal menggunakan metode yang membosankan. Selain itu hasil penelitian (Amalia, 2016) menunjukkan bahwa siswa yang belum merasa puas terhadap layanan konseling yang diberikan guru BK karena mereka menganggap cara yang diberikan dalam membantu menyelesaikan masalah kurang tepat yaitu dengan ancaman, layanan konseling yang diberikan oleh guru BK tidak memberi dampak dalam dirinya, guru BK terlalu cepat untuk menyimpulkan siswa yang bermasalah. Akibatnya siswa akan meninggalkan pelayanan bimbingan dan konseling yang disediakan di sekolah dan akan beralih pada pihak lain yang dapat memberi kepuasan dan memenuhi harapannya. Bahkan mungkin siswa akan menjelek-jelekkan pelayanan bimbingan dan konseling.

Fritsimons (1992) mengatakan bahwa konseli yang puas akan dapat melakukan pembelian ulang (*repeat*) pada waktu yang akan datang dan memberitahukan kepada orang lain atas kinerja layanan jasa yang dirasakan. Pendapat Tjiptono (2014) kualitas jasa yang unggul pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat bagi dirinya.

Selanjutnya jika dikaitkan dengan kualitas layanan bimbingan dan konseling maka kualitas layanan bimbingan dan konseling dapat ditinjau dari kepuasan konseli sebagai orang yang memanfaatkan atau menggunakan layanan tersebut. Jika siswa merasa terlayani dengan baik maka siswa akan merasa puas dan termotivasi untuk memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling. Dan pada akhirnya siswa tersebut akan menularkan atau memberitahu pada orang lain atas kinerja organisasi bimbingan dan konseling di sekolahnya.

Seperti halnya kualitas pelayanan yang lain, kualitas pelayanan bimbingan dan konseling merupakan konsep abstrak dan tidak mudah dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (*intangible*), bervariasi (*variability*), tidak tahan lama (*perishability*), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi bersamaan (Parasuraman, dkk. 1998). Atas dasar konsep dimensi kualitas jasa yang

dipaparkan di atas, kualitas layanan bimbingan dan konseling akan diteliti berdasarkan lima dimensi kualitas jasa SERVQUAL menurut (Parasuraman, dkk. 1998) yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan atau kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan konselor memberikan pelayanan seperti yang telah dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Sedarmayanti, 2000). Dengan menepati berbagai hal yang telah disepakati maka siswa (konseli) merasa dirinya mendapat perhatian dan dihargai oleh konselor. Usaha yang dilakukan konselor berkaitan dengan hal tersebut yaitu konsisten terhadap kesepakatan bersama, sistem dan prosedur pelayanan bimbingan dan konseling, taat teradap azas bimbingan dan konseling, menepati jadwal pertemuan yang disepakati.

Prayitno (2009) menyatakan apabila konselor dalam menyelenggarakan layanan bimbingan dan konseling menerapkan azas azas bimbingan dan konseling dengan baik maka proses pelayanan akan mengarah kepada pencapaian tujuan yang diharapkan dan sebaliknya apabila azas azas bimbingan dan konseling diabaikan atau dilanggar dikawatirkan kegiatan yang terlaksana justru akan berlawanan dengan tujuan bimbingan dan konseling bahkan dapat merugikan orang-orang yang terlibat di dalam pelayanan serta profesi bimbingan dan konseling sendiri.

Jadi kualitas layanan bimbingan dan konseling berdasarkan dimensi kehandalan mencakup ketepatan dan kesesuaian sistem pelayanan BK yang diselenggarakan dengan masalah dan kebutuhan siswa. Selain itu pelayanan BK dapat memuaskan siswa apabila penyelenggaraannya berdasarkan kesepakatan bersama antara konselor dan siswa baik yang berkaitan dengan waktu pelaksanaan maupun tempat, taat azas bimbingan dan konseling serta sesuai dengan masalah dan kebutuhan.

Daya tanggap (*responsiveness*), merupakan kesediaan dan kecepatan serta spontanitas

konselor dalam memberikan pelayanan bimbingan dan konseling kepada siswa sesuai dengan kebutuhan dan masalah siswa. Kesiediaan konselor dalam hal ini berkaitan dengan meluangkan waktunya untuk memberikan layanan kepada siswa seperti salah satu azas bimbingan dan konseling yaitu azas kesukarelaan. Konselor hendaknya dapat memberikan bantuan dengan ikhlas (Prayitno, 2009).

Kecepatan konselor dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling yang efektif sangat dibutuhkan dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah. Prayitno (2009) mengatakan bahwa konselor harus cepat memberikan perhatian terhadap apa yang terjadi dan atau mungkin akan terjadi pada peserta didik, serta mengambil tindakan secara tepat untuk mengatasi dan atau mengantisipasi apa yang terjadi dan/atau mungkin terjadi. Daya tanggap juga berhubungan dengan spontanitas. Menurut Latipun (2011) sikap spontanitas konselor merupakan aspek yang sangat penting dalam kegiatan layanan bimbingan dan konseling. Selama kegiatan layanan bimbingan dan konseling berlangsung, konselor tidak hanya dapat membuat rencana tetapi perlu kesiapan untuk berinteraksi dan secara spontan merespon apa yang diperolehnya sepanjang kegiatan layanan bimbingan dan konseling.

Jadi kualitas layanan bimbingan dan konseling dalam dimensi daya tanggap yaitu konselor dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling pada siswa harus siap sedia atau memiliki kesiediaan yang ditandai dengan kesukarelaan, selain itu cepat dalam arti pelayanan bimbingan dan konseling yang diselenggarakan konselor dengan cepat diberikan kepada siswa yang membutuhkan. Dalam pelayanan bimbingan dan konseling juga memerlukan spontanitas konselor yang tinggi untuk mengamati perubahan yang dialami siswa baik ketika kegiatan layanan bimbingan dan konseling berlangsung maupun setelah kegiatan.

Dalam kriteria kepastian (*Assurance*) konselor harus memiliki sikap dan perilaku yang positif untuk dapat menghargai dan memperhatikan

konseli sebagai individu yang berpotensi, konselor harus bersikap adil kepada semua siswa. Semua siswa mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan bimbingan dan konseling kapanpun, dimanapun, layanan bimbingan dan konseling itu diberikan, dengan pertimbangan semata-mata didasarkan atas sifat dan jenis masalah yang dihadapi serta ciri-ciri ke-individual-an siswa yang bersangkutan. Konselor yang baik memiliki sikap dan perilaku konselor tidak hanya ketika sedang menyelenggarakan layanan bimbingan dan konseling tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Suherman (2003) berdasarkan keragaman konseli dan orientasi konselor, secara umum seorang konselor hendaknya menunjukkan sikap dan perilaku sebagai berikut: 1) berusaha menciptakan suasana dan hubungan yang lebih baik; 2) berusaha menjaga sikap objektif terhadap konseli; 3) mengeksplorasi faktor penyebab masalah-masalah psikologis masa lalu maupun masa sekarang; 4) mempertahankan transfer pemahaman perilaku baru yang diperlukan konseli dalam kehidupan sehari-hari; 5) menjadi model atau contoh dalam bersikap sehat dan normal; 6) menyadari kesalahan yang pernah dibuat; 7) dapat dipercaya dan mampu menjaga rahasia; 8) memiliki orientasi diri yang selalu berkembang; 9) ikhlas dalam menjalani profesinya. Latipun (Latipun, 2011) konselor maupun konseli harus membangun hubungan yang jujur dan terbuka. Dalam hal ini tidak ada "topeng" untuk menutupi kelemahan atau bukan yang sejatinya. Kejujuran menjadi prasyarat keberhasilan layanan bimbingan dan konseling.

Empati (*emphaty*) (Rangkuti, 2003) merupakan rasa peduli memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan individu serta kemudahan untuk dihubungi. Semakin seseorang mengetahui emosi sendiri, semakin terampil ia membaca emosi orang lain. Dengan demikian empati dapat dipahami sebagai kemampuan mengindera perasaan dan perspektif orang lain. Goleman (1997) menyatakan terdapat 3 (tiga) karakteristik kemampuan seseorang dalam berempati, yaitu: 1) mampu menerima sudut

pandang orang lain; 2) memiliki kepekaan terhadap perasaan orang lain; 3) mampu mendengarkan orang lain. Senada dengan pendapat Patterson (Latipun, 2011) bahwa ada 3 aspek empati yaitu: 1) keharusan bahwa konselor mendengarkan klien dan mengkomunikasikan persepsinya kepada klien; 2) ada pengertian atau pemahaman konselor tentang dunia klien; 3) mengkomunikasikan pemahamannya kepada klien.

Bukti fisik (*tangible*) merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan bimbingan dan konseling yang mudah dilihat oleh siswa. Hal itu senada dengan pendapat (Rangkuti, 2003) mengatakan bahwa sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam layanan bimbingan dan konseling adalah terdiri dari: 1) sarana; 2) prasarana; 3) penampilan seorang konselor. Sarana dan prasarana yang diperlukan disesuaikan dengan kondisi sekolah yang bersangkutan. Fasilitas dan pembiayaan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan dalam suatu program bimbingan dan konseling. Aspek pembiayaan memerlukan perhatian yang lebih serius karena dalam kenyataannya aspek tersebut merupakan salah satu faktor penghambat proses pelaksanaan bimbingan dan konseling (Nurihsan, 2006).

Kualitas pelayanan bimbingan dan konseling akan mendorong terwujudnya kepuasan siswa setelah mereka memanfaatkannya berdasarkan konsep manajemen bahwa “Pelanggan yang puas akan melakukan pembelian ulang pada waktu yang akan datang dan memberitahukan kepada orang lain atas kinerja produk atau jasa yang telah dirasakan” (Fritzsims, 1992).

Atas dasar analogi di atas dalam pelayanan bimbingan dan konseling jika siswa memperoleh kepuasan atas pemenuhan harapannya, siswa akan datang lagi meminta pelayanan bimbingan dan konseling ketika dia membutuhkannya, selain itu siswa juga akan memberitahukan rasa puasnya kepada siswa yang lain. Berdasarkan pendapat di atas, jelas bahwa siswa yang memperoleh kepuasan dari pelayanan bimbingan dan konseling akan memanfaatkan pelayanan

bimbingan dan konseling kembali jika siswa membutuhkan dan akan memberitahukan kebaikan-kebaikan pelayanan bimbingan dan konseling yang mereka rasakan kepada siswa-siswa yang lain. Berbagai bentuk pelayanan bimbingan dan konseling baik individual maupun kelompok hendaknya mengacu pada konsep layanan yang berkualitas. Kepuasan siswa setelah mendapat pelayanan bimbingan dan konseling dapat dijadikan barometer kualitas pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah.

Selain itu menurut Rangkuti (2003) salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa atau pelayanan yang telah diberikan. Kualitas jasa tersebut terdiri dari kelima dimensi kualitas yaitu kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti langsung. Agar siswa merasa puas terhadap pelayanan bimbingan dan konseling yang diterima, maka penyedia jasa pelayanan bimbingan dan konseling harus mengerti apa yang menjadi harapan siswa. Sehingga tidak terjadi perbedaan (*gap*) antara kinerja yang diberikan dengan harapan siswa, yang pada akhirnya siswa akan merasa puas dan mempersepsikan baik atas kualitas pelayanan bimbingan dan konseling yang diterimanya.

Kepuasan siswa dalam memperoleh pelayanan BK yang berkualitas cukup penting dalam menunjang perkembangan BK di sekolah. Oleh karena itu guru BK di sekolah seyogyanya dapat memberikan pelayanan yang baik kepada siswa. Tetapi realitas yang terjadi di sekolah-sekolah bahwa sebagian besar siswa masih enggan datang ke ruang BK. Selain karena merasa malu atau takut mereka juga merasa kurang mendapatkan manfaat dengan mengikuti pelayanan BK. Masih adanya pandangan siswa bahwa BK adalah pelayanan khusus bagi para siswa yang bermasalah. Kondisi tersebut juga dijumpai di SMK PGRI Wonoasri Kabupaten Madiun. SMK PGRI Wonoasri Kabupaten Madiun mempunyai jam kegiatan BK di dalam kelas atau masuk dalam jam pelajaran sekolah, selain itu juga menyelenggarakan layanan bimbingan dan konseling di luar jam pelajaran terutama untuk

memberikan layanan konseling individu dan kelompok dengan meminta ijin pada guru mata pelajaran jika menggunakan jam pelajaran untuk mengadakan layanan bimbingan dan konseling. Oleh karena itu konselor harus merencanakan program yang dapat diselenggarakan dengan waktu yang fleksibel.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh gambaran mengenai 1) persepsi siswa tentang kualitas pelayanan bimbingan dan konseling di SMK PGRI Wonoasri kabupaten Madiun; 2) tingkat kepuasan siswa atas layanan bimbingan dan konseling di SMK PGRI Wonoasri kabupaten Madiun; (3) pengaruh kualitas pelayanan bimbingan dan konseling terhadap tingkat kepuasan siswa atas layanan bimbingan dan konseling di SMK PGRI Wonoasri kabupaten Madiun; 4) pengaruh dimensi kualitas pelayanan bimbingan dan konseling yang meliputi kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, bukti fisik terhadap tingkat kepuasan siswa atas pelayanan bimbingan dan konseling di SMK PGRI Wonoasri kabupaten Madiun

## II. METODE

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian deskriptif, jenis *expost facto*. Kerlinger (Emzir, 2016) penelitian *expost facto* adalah penyelidikan empiris yang sistematis di mana ilmuwan tidak mengendalikan variabel bebas secara langsung karena eksistensi dari variabel tersebut telah terjadi, atau karena variabel tersebut pada dasarnya tidak dapat dimanipulasi. Penelitian *expost facto* dibagi menjadi dua jenis, yaitu penelitian korelasional dan penelitian kausal komparatif (Sukardi, 2013). Sesuai dengan tujuan penelitian ini maka penelitian ini termasuk jenis penelitian korelasional.

Populasi penelitian ini adalah seluruh siswa SMK PGRI Wonoasri Kabupaten Madiun tahun pelajaran 2019/2020 yang berjumlah 600 siswa. Sampel penelitian ini ditentukan sebesar 25% atau 150 siswa dengan teknik *cluster random sampling*. Instrumen pengumpulan data menggunakan skala psikologi yang

dikembangkan mengikuti model Skala Likert dengan 5 alternatif jawaban seperti pada tabel I di bawah ini.

TABEL I  
 PENSKORAN SKALA PSIKOLOGI

Skor	Kriteria	
	Persepsi Siswa tentang Kualitas layanan BK	Tingkat Kepuasan Siswa atas Layanan BK
5	SB (Sangat Baik)	SM (Sangat Memuaskan)
4	B (Baik)	M (Memuaskan)
3	CB (Cukup Baik)	CM (Cukup Memuaskan)
2	KB (Kurang Baik)	KM (Kurang Memuaskan)
1	TB (Tidak Baik)	TM (Tidak Memuaskan)

Skala psikologi digunakan untuk mendapatkan data persepsi siswa tentang kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMK PGRI Wonoasri Kabupaten Madiun dan tingkat kepuasan siswa atas pelayanan bimbingan dan konseling di SMK PGRI Wonoasri Kabupaten Madiun berdasarkan pendapat (Parasuraman, dkk. 1998).

Pengujian terhadap instrumen penelitian dengan uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment* (Arikunto, 2016) dan uji reliabilitas dengan menggunakan formula *Alfa Cronbach* (Nurgiyantoro, 2005).

Data yang telah terkumpul dianalisis dengan teknik analisis regresi linear berganda dan statistik deskriptif (Sugiyono, 2013). Kategorisasi statistik deskriptif variabel persepsi siswa tentang kualitas layanan BK seperti pada tabel II dan kategorisasi statistik deskriptif variabel kepuasan siswa atas pelayanan BK seperti pada tabel di bawah ini:

TABEL II  
 KATEGORISASI KUALITAS LAYANAN BK

Interval Mean	Kategori
1.00 – 1.80	Tidak Baik
1.81 – 2.60	Kurang Baik
2.61 – 3.40	Cukup Baik
3.41 – 4.20	Baik
4.21 – 5.00	Sangat Baik

TABEL III  
 KATEGORISASI KEPUASAN SISWA ATAS LAYANAN BK

Interval Mean	Kategori
1.00 – 1.80	Tidak Memuaskan
1.81 – 2.60	Kurang Memuaskan
2.61 – 3.40	Cukup Memuaskan
3.41 – 4.20	Memuaskan
4.21 – 5.00	Sangat Memuaskan

Uji asumsi klasik adalah pengujian asumsi statistik yang harus dilakukan pada analisis regresi linear berganda. Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji asumsi yang ada dalam pemodelan regresi linear berganda sehingga data dapat dianalisis lebih lanjut tanpa menghasilkan data yang bias. Analisis regresi dapat dilanjutkan apabila memenuhi asumsi klasik yaitu berdistribusi normal, tidak mengandung multikolinearitas dan heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Uji normalitas data menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*, uji multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflating factor* (VIF), dan uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### *Kualitas Layanan BK.*

Pengukuran persepsi siswa tentang kualitas layanan Bimbingan dan Konseling di SMK PGRI Wonoasri Kabupaten Madiun menggunakan teknik statistik deskriptif dengan kategorisasi sesuai tabel II dapat digambarkan seperti pada tabel IV dan gambar 1 di bawah ini.

TABEL IV  
 PERSEPSI SISWA TENTANG KUALITAS LAYANAN BK

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	0	0
Kurang Baik	2	1%
Cukup Baik	22	15%
Baik	124	83%
Sangat Baik	2	1%
Jumlah	150	100%

Tabel IV menunjukkan bahwa sebagian besar siswa atau 83% siswa memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan BK pada kategori baik. Persepsi siswa tentang kualitas pelayanan BK menggambarkan harapan siswa terhadap kualitas pelayanan BK yang meliputi dimensi kehandalan,

daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik. Persepsi siswa tentang dimensi kehandalan menunjukkan bahwa sebagian besar siswa yang menjadi subjek penelitian ini memandang pelayanan BK telah sesuai dengan standar yang seharusnya, konsisten dengan kesepakatan bersama, dan taat terhadap azas yang berlaku dalam pelayanan BK.

Persepsi siswa tentang dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa sebagian besar siswa memandang konselor dalam memberikan pelayanan BK bersedia meluangkan waktu, ikhlas dalam membantu siswa, cepat mengambil tindakan terhadap masalah atau kebutuhan siswa. Persepsi siswa tentang dimensi kepastian menunjukkan bahwa sebagian besar siswa memandang bahwa konselor dalam memberikan pelayanan BK menghargai konseli, terbuka, sopan dalam bertutur kata, ramah, bersedia mendengarkan keluhan, mampu menyimpan rahasia dan mampu mengendalikan emosi.

Persepsi siswa tentang dimensi empati menunjukkan bahwa sebagian siswa memandang konselor mampu menerima siswa tanpa memandang latar belakangnya, tulus, jujur, sabar, hangat, sehingga siswa menjadi cepat hangat. Persepsi siswa tentang dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa sebagian siswa memandang pelayanan BK telah menyediakan sarana prasarana yang dibutuhkan seperti ruang bimbingan/konseling, papan bimbingan, kotak masalah, paket bimbingan, informasi dunia kerja dan perguruan tinggi.

#### *Tingkat Kepuasan Siswa atas Pelayanan BK.*

Pengukuran tingkat kepuasan siswa atas layanan Bimbingan dan Konseling di SMK PGRI Wonoasri Kabupaten Madiun menggunakan teknik statistik deskriptif dengan kategorisasi sesuai tabel III dapat digambarkan seperti pada tabel V dan gambar 2 di bawah ini.

TABEL V  
 TINGKAT KEPUASAN SISWA ATAS PELAYANAN BK

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Memuaskan	0	0
Kurang Memuaskan	2	1%
Cukup Memuaskan	19	13%
Memuaskan	123	82%
Sangat Memuaskan	6	4%
Jumlah	150	100%

Tabel V menunjukkan bahwa sebagian besar siswa atau 82% menyatakan bahwa tingkat kepuasan siswa atas pelayanan BK berada pada kategori memuaskan. Artinya sebagian besar siswa telah merasa puas atas kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam pelayanan bimbingan dan konseling.

Tingkat kepuasan siswa ini menggambarkan kenyataan yang telah diterima siswa atas pelayanan BK. Selain itu, tingkat kepuasan siswa juga mengindikasikan bahwa secara umum tidak ada gap antara harapan atau tuntutan siswa yang dapat dilihat dari persentase persepsi siswa atas kualitas layanan BK dengan kenyataan yang diterima siswa dalam memanfaatkan pelayanan BK, yang dapat dilihat dari tingkat kepuasan siswa atas pelayanan BK. Perbandingan antara harapan dan tingkat kepuasan siswa diperjelas dengan data pada tabel VI di bawah ini.

TABEL VI  
 KUALITAS LAYANAN BK DAN TINGKAT KEPUASAN SISWA

Dimensi Kualitas Pelayanan BK	Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan BK	Tingkat Kepuasan Siswa atas Pelayanan BK
Kehandalan	Baik	Memuaskan
Daya Tanggap	Baik	Memuaskan
Sikap & Perilaku	Baik	Memuaskan
Empati	Baik	Memuaskan
Bukti Fisik	Baik	Memuaskan

Tabel VI menunjukkan bahwa sudah terjadi kesesuaian antara harapan dan tingkat kepuasan siswa atas pelayanan BK.. Apa yang menjadi harapan siswa akan kualitas layanan BK sudah terpenuhi, sehingga siswa merasa puas dengan kinerja yang ditunjukkan konselor. Tingkat kepuasan siswa terhadap dimensi kehandalan menunjukkan bahwa sebagian besar siswa merasa puas terhadap pelayanan BK karena mengutamakan keakuratan dalam pelayanan,

konsisten terhadap kesepakatan bersama, dan taat terhadap azas pelayanan BK. Tingkat kepuasan siswa terhadap dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa sebagian besar siswa merasa puas atas kesediaan dan kemauan konselor, kecepatan dan spontanitas konselor dalam memberikan pelayanan. Tingkat kepuasan siswa terhadap dimensi kepastian menunjukkan bahwa sebagian besar siswa merasa puas terhadap sikap perilaku konselor yang sopan, ramah, sabar, mampu menyimpan rahasia, sukarela, bersedia mendengarkan keluhan siswa. Tingkat kepuasan siswa terhadap dimensi empati menunjukkan bahwa sebagian besar siswa merasa puas terhadap konselor yang peka, jujur, menghargai siswa, sabar, dan bersedia mendengarkan curhat siswa. Tingkat kepuasan siswa terhadap dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa sebagian besar siswa merasa puas atas sarana dan prasarana bimbingan yang tersedia untuk mendukung pelayanan BK berupa ruang bimbingan/konseling, papan bimbingan, tersedianya informasi yang mudah diperoleh siswa.

*Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Kualitas Layanan BK Terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Atas Pelayanan BK.*

Untuk menguji pengaruh persepsi siswa tentang kualitas pelayanan BK terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan BK digunakan analisis regresi linear berganda yang meliputi uji secara simultan dan secara parsial. Model regresi linear berganda disebut sebagai model yang baik jika memenuhi asumsi klasik yaitu datanya berdistribusi normal, tidak mengandung multikolinearitas dan heteroskedastisitas.

Uji Normalitas menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov Test* dengan taraf signifikansi 0.05. Hasil menunjukkan bahwa data berdistribusi normal (persepsi siswa tentang kualitas layanan BK 0.132 dan kepuasan siswa atas pelayanan BK 0.124 > 0.05). Hasil uji *tolerance* dan *variance inflating factor* menunjukkan bahwa nilai toleransi dari masing-masing variabel dimensi > 0,10 dan nilai VIF < 10. Artinya tidak terjadi multikolinearitas dalam



model regresi. Kemudian, hasil uji heteroskedastisitas *Glejser* menunjukkan bahwa nilai signifikansi semua dimensi  $> 0.05$ . Artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Berdasarkan hasil uji Regresi diperoleh koefisien-koefisien regresi sebagai berikut: konstanta sebesar 65.507; koefisien regresi variabel kehandalan 0.987, koefisien regresi variabel daya tanggap 0.794; koefisien regresi variabel kepastian 0.267; koefisien regresi variabel empati 0.851; koefisien regresi variabel bukti fisik 0.893.

Hasil uji hipotesis secara parsial diperoleh koefisien regresi sebesar 0.987. Koefisien regresi kehandalan ini diuji kebermaknaannya menggunakan uji t dengan nilai t hitung sebesar 4.590 dan nilai signifikansi 0.000. Karena nilai signifikansi  $0.000 < \text{level of significance}$  (0.05) dapat disimpulkan bahwa dimensi kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan BK. Besarnya pengaruh dimensi kehandalan terhadap tingkat kepuasan siswa adalah  $(0.357)^2 \times 100\% = 12.74\%$ .

Hasil uji hipotesis secara parsial diperoleh koefisien regresi sebesar 0.794. Koefisien regresi daya tanggap ini diuji kebermaknaannya menggunakan uji t dengan nilai t hitung sebesar 5.953 dan nilai signifikansi 0.000. Karena nilai signifikansi  $0.000 < \text{level of significance}$  (0.05) dapat disimpulkan bahwa secara parsial dimensi daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan BK. Besarnya pengaruh dimensi daya tanggap terhadap tingkat kepuasan siswa adalah  $(0.444)^2 \times 100\% = 19.71\%$ .

Hasil uji hipotesis secara parsial diperoleh koefisien regresi sebesar - 0.267. Koefisien regresi kepastian ini diuji kebermaknaannya dengan menggunakan uji t dengan nilai t hitung sebesar -1.558 dan nilai signifikansi 0.121. Karena nilai signifikansi  $0.121 > \text{level of significance}$  (0.05) dapat disimpulkan bahwa secara parsial dimensi kepastian tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam

memanfaatkan pelayanan BK, karena persentasenya sangat kecil yaitu  $(-0,129)^2 \times 100\% = 1,66\%$ .

Hasil uji hipotesis secara parsial diperoleh koefisien regresi sebesar 0.851. Koefisien regresi empati ini diuji kebermaknaannya menggunakan uji t dengan nilai t hitung sebesar 4.798 dan nilai signifikansi 0.000. Karena nilai signifikansi  $0.000 < \text{level of significance}$  (0.05) dapat disimpulkan bahwa secara parsial dimensi empati berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan BK. Besarnya pengaruh dimensi empati terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan BK adalah  $(0.371)^2 \times 100\% = 13.76\%$ .

Hasil uji hipotesis secara parsial diperoleh koefisien regresi sebesar 0.893. Koefisien regresi bukti fisik diuji kebermaknaannya menggunakan uji t dengan nilai t hitung sebesar 5.519 dan nilai signifikansi 0.000. Karena nilai signifikansi  $0.000 < \text{level of significance}$  (0.05) dapat disimpulkan bahwa secara parsial dimensi bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan BK. Besarnya pengaruh dimensi bukti fisik terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan BK adalah  $(0.418)^2 \times 100\% = 17,47\%$ .

Pengujian secara simultan terhadap hipotesis mayor yang menyatakan bahwa persepsi siswa tentang dimensi kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling yang meliputi kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik, berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa atas pelayanan Bimbingan dan Konseling dapat dilihat dari hasil uji F. Kriteria pengujiannya adalah apabila nilai *p value* (nilai signifikansi)  $< 0.05$ , kesimpulannya  $H_0$  ditolak. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa nilai  $F_{\text{hitung}} = 57.376$  dan nilai *p value* (nilai signifikansi)  $= 0.000$ . Karena nilai *p value*  $< 0.05$  dapat disimpulkan bahwa persepsi siswa tentang dimensi kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling yang meliputi kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik, secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa atas pelayanan Bimbingan dan Konseling.

#### IV. KESIMPULAN

Secara umum persepsi siswa tentang kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling tergolong dalam kategori baik, dan tingkat kepuasan siswa atas layanan Bimbingan dan Konseling tergolong dalam kategori memuaskan.

Persepsi siswa tentang dimensi kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling yang meliputi kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik, secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa atas pelayanan Bimbingan dan Konseling. Serta persepsi siswa tentang kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa atas pelayanan Bimbingan dan Konseling.

#### V. DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R.F. (2016). Kepuasan Siswa terhadap Layanan Konseling Individual (Survei pada Siswa Kelas VIII di SMP Negeri se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur). *Insight: Jurnal Bimbingan dan Konseling*. Vol 5 No 1. Hal 87-93.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azizah, (2013). Kebahagiaan dan Permasalahan di Usia Remaja (Penggunaan Informasi dalam Pelayanan Bimbingan Individual). *Jurnal KONSELING RELIGI: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*. Vol. 4, No. 2. Hal 295-316.
- Diananda, A. (2018). Psikologi Remaja dan Permasalahannya. *Jurnal ISTIGHNA*, Vol. 1, No 1. Hal. 116-133.
- Emzir. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada
- Fritzsimons, J.JA & Sullivan, RS. (1992). *Service Operation Management*. New York. Mc.Graw. Hill.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Goleman, D. (1997). *Emotional Intelligence (Kecerdasan Emosional); Mengapa EI Lebih Penting daripada IQ*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Harjani, P.I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong. *Skripsi*. Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Latipun. 2011. *Psikologi Konseling*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Maryam, A.S. (2007). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Konseling terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan BK (Penelitian di SMP Negeri 1 Brebes). *Tesis*. Prodi Bimbingan Konseling Program pasca sarjana. Universitas Negeri Semarang.
- Nurgiyantoro, B. (2005). *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Nurihsan. A.J. (2006). *Bimbingan dan Konseling*. Bandung: Rafika Aditama
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. (1998). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1
- Prayitno. (2009). *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia
- Ratnawati, R.N. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa di SMK Kristen Salatiga. *Tesis*. Program Pascasarjana Magister Manajemen Pendidikan Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga. <http://repository.uksw.edu/handle/123456789/4153>
- Sangkakala, K.S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling terhadap Kepuasan Siswa. *Insight: Jurnal Bimbingan dan Konseling*. Vol 3 No 1 .
- Sedarmayanti. (2000). *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung: Mandar Maju
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suherman, AS. (2003). *Kompetensi dan Aspek Etik Profesional Konselor Masa Depan*. Bandung: ABKIN dan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI)
- Sukardi. (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi Offset