

Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling di SMA Kota Batam

Junierissa Marpaung¹, Sri Wahyuni Adiningtiyas², Ramdani³

^{1,2,3}*Program Studi Bimbingan Konseling, Universitas Riau Kepulauan*

email: ¹junierissa_marpaung@yahoo.com, ²sriwahyunia3@gmail.com,

³ramdanidani146@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini membahas tentang kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Kota Batam. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2019 sampai Agustus 2019 di SMA Kota Batam. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan siswa di kota Batam terhadap layanan bimbingan konseling. Dengan sampel penelitian adalah siswa-siswi SMA Kota Batam (SMA Negeri 5, 8, 12, 16, 17, Bina Nusantara, dan Kartini) yang berjumlah 633 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dan kuesioner terbuka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai layanan bidang akademik sebesar 11,84% (sangat tidak puas), layanan bidang pribadi sosial sebesar 9,7% (sangat tidak puas) dan layanan bidang bimbingan karir sebesar 13,64% (sangat tidak puas). Berdasarkan hasil keseluruhan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling sebesar 11,72% dan berada pada kategori sangat tidak puas sehingga perlu untuk diperbaiki agar lebih efektif dan efisien.

Kata kunci: kepuasan siswa, layanan bimbingan konseling, sekolah menengah atas

PENDAHULUAN

Kebijakan pendidikan yang diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional selaras dengan tujuan Pendidikan Nasional seperti yang dijabarkan dalam pasal 4 Undang-undang No. 20 Tahun 2002 adalah mencerdaskan kehidupan bangsa serta mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan bangsa (Susilowati, 2014).

Pendidikan formal yang dijalani oleh remaja, dapat menjadi salah satu solusi dalam membantu ketercapaian tugas-tugas perkembangan yang dijalani oleh remaja (Putra, 2017). Sebagai makhluk yang tumbuh dan berkembang, siswa juga dihadapkan dengan berbagai permasalahan dalam hidupnya. Masalah yang dialami siswa secara tidak langsung berdampak terhadap pengembangan potensi diri dan sebagai penghambat dalam mencapai tugas perkembangannya. Mengetahui hal ini, pihak sekolah menyediakan layanan khusus yang terselenggara dalam program bimbingan dan konseling untuk membantu siswa dalam menyelesaikan permasalahannya agar dapat mengoptimalkan potensinya (Amalia, dkk., 2016).

Pelayanan bimbingan dan konseling bagi siswa di sekolah saat ini sudah sangat berbeda dengan masa-masa sebelumnya, yakni lebih humanis dan berorientasi pada siswa, bukan lagi penanganan masalah semata tetapi lebih banyak pada pengembangan potensi. Hal ini juga tidak lepas

dari semakin pandainya siswa yang mendapatkan pelayanan. Para siswa semakin peka dan memiliki kriteria yang diperhatikan, termasuk kualitas layanan dan pemberi layanan yakni guru bimbingan dan konseling. Kepuasan merupakan tanggapan perasaan seseorang terhadap kebutuhan yang dialami dengan harapan yang diinginkan oleh seseorang tersebut. Sedangkan kepuasan siswa adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian harapan siswa terhadap pemberian layanan yang diterimanya (Warisma, 2018).

Pemberian layanan diterima siswa jika sesuai dengan apa yang diharapkan, maka siswa akan cenderung merasa puas dan jika pemberian layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan siswa, maka siswa cenderung akan merasa kurang puas. Kepuasan dalam bahasa Inggris disebut Satisfaction. Satisfaction berasal dari bahasa Latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Menurut Siagian (Warisma, 2018) kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari membandingkan kinerja yang dirasakan dalam hubungan dan harapannya. Lebih lanjut bahwa, kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja konselor lebih rendah dari harapan, konsumen (siswa) akan merasa puas, jika kinerja sampai melebihi harapan, maka konsumen (siswa) akan merasa sangat puas (*delighted*). Menurut Atmojo (Warisma, 2018) kepuasan siswa adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan siswa dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan siswa.

Harapan para siswa terhadap layanan yang diberikan sekolah, tentunya akan mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan yang sekolah berikan, termasuk layanan BK di sekolah. Kepuasan sekolah terhadap sekolah akan berdampak pada nama baik sekolah yang tentunya akan memberikan daya tarik bagi siswa yang akan masuk ke sekolah tersebut. Sehingga dari kepuasan ini akan berdampak pada keberlangsungan sekolah tersebut. Semakin puas siswa, semakin terpercayalah sekolah tersebut dalam memenuhi harapan siswa, dan semakin banyak siswa yang akan mendaftar ke sekolah tersebut. Harapan ini bisa terwujud apabila konselor adalah seorang yang profesional, handal, mempunyai empati yang tinggi pada siswa serta punya penampilan sebagai pribadi yang menarik dan menyenangkan, dan sebagainya. Hal ini cukup penting untuk menunjang perkembangan Bimbingan dan Konseling di sekolah, yaitu mengutamakan kepuasan klien (siswa) dalam memperoleh pelayanan bimbingan dan konseling. Siswa akan merasa puas jika layanan yang diberikan oleh bimbingan konseling sesuai dengan harapannya. Oleh karena itu, pelayanan bimbingan konseling di sekolah seyogyanya dapat memberikan pelayanan yang baik pada siswa.

Saat berbicara layanan sekolah, tentunya tidak terlepas dari layanan Bimbingan dan Konseling. Layanan bimbingan dan konseling tentunya harus menjaga kualitas layanannya. Layanan yang diberikan semestinya memenuhi harapan siswa agar berdampak baik pula pada sekolah. Dari layanan yang memenuhi harapan peserta didik sesuai dengan kualitas akan memberikan kepuasan kepada siswa yang mendapatkan layanan. Kepuasan dari layanan BK ini tentunya akan berimbas kepada nama baik BK secara lebih luas. Selain itu, dari kepuasan siswa terhadap layanan BK tentunya akan menimbulkan kepercayaan kepada guru BK yang profesional. Kepuasan siswa ini yang akan membuat mereka datang lagi, bukan sebagai pelanggan, namun sebagai klien yang memang merasa terlayani dengan pelayanan yang guru BK berikan. Dengan hal ini, eksistensi BK tentunya juga akan lebih diakui masyarakat sebagai pemberian layanan yang profesional.

Dalam kenyataan pelaksanaannya terutama beberapa sekolah di Kota Batam berdasarkan hasil observasi, layanan bimbingan dan konseling masih memiliki kendala terutama berkaitan dengan aspek-aspek layanan bimbingan dan konseling, diantaranya adalah masalah dalam bidang bimbingan akademik, masih adanya latar belakang pendidikan dari guru BK yang tidak sesuai. Dalam memberikan pelayanan bimbingan yang bermutu secara konsisten dan mampu mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan harapan siswa. Profesional seorang guru dalam melaksanakan tugas sebagai pendidik sangat penting. Semakin guru itu bisa menunjukkan kinerja yang baik, maka siswa sekolah dan segenap warga sekolah akan bisa merasakan kinerja guru tersebut. Kemudian profesionalisme seorang guru BK juga akan berdampak pada kurangnya perencanaan program

layanan BK, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam menyusun perencanaan program layanan bimbingan harus memperhatikan kebutuhan aspek-aspek pribadi, sosial, belajar, dan karir. Bahkan, dari beberapa hasil wawancara dengan siswa masih ada siswa yang belum mengetahui fungsi dan keberadaan guru BK karena tidak adanya kelas yang diberikan kepada guru BK, serta guru BK yang masih mendapatkan julukan "Polisi Sekolah". Oleh karena itu, sikap profesional baik tetap dijaga oleh seorang guru BK yang memang benar-benar ingin menunjukkan kualitas kinerjanya sebagai seorang yang profesional. Dimana, pada hakikatnya bimbingan dan konseling di sekolah bertujuan untuk dapat mendampingi siswa dalam beberapa hal. Pertama, dalam perkembangan belajar di sekolah. Kedua, mengenal diri sendiri dan mengerti kemungkinan-kemungkinan yang terbuka bagi siswa, sekarang maupun yang akan datang. Ketiga, menentukan cita-cita dan tujuan dalam hidup, serta menyusun rencana yang tepat untuk mencapai tujuan-tujuan itu. Keempat, mengatasi masalah pribadi yang mengganggu belajar di sekolah. Empat peran di atas dapat efektif, jika guru bimbingan dan konseling mampu melaksanakan layanan dengan baik.

Dari beberapa permasalahan di atas, akan berdampak pada kurang maksimalnya pemberian layanan bimbingan dan konseling di Sekolah Menengah Atas Kota Batam. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "**Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di SMA Se-Kota Batam**".

KAJIAN LITERATUR

Kepuasan Layanan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dalam memberikan layanan yang memuaskan pelanggan dengan memberikan kenyataan sesuai harapan (*expectation*) pelanggan. Sebaliknya, jika kenyataan lebih kecil dibandingkan dengan harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa (Hakim, 2014). Jadi, kepuasan siswa adalah suatu sikap yang ditunjukkan oleh siswa atas apa yang diterimanya yang dipengaruhi oleh harapan, keinginan, dan kebutuhan siswa tersebut.

Dimensi Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (dalam Hakim, 2014) ada beberapa dimensi menentukan kualitas layanan, antara lain: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian, empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*).

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling (Hartanto, 2016), antara lain: nilai, daya saing, dan persepsi siswa (citra guru BK, tahapan dalam memberikan pelayanan, situasi pelayanan).

Pengertian Bimbingan dan Konseling

Menurut Frank (dalam Prayitno dan Erman, 2015) bimbingan sebagai bantuan yang diberikan kepada individu untuk dapat memilih, mempersiapkan diri, dan memangku suatu jabatan serta mendapat kemajuan dalam jabatan yang dipilihnya itu. Sedangkan konseling oleh seorang ahli (disebut konselor) kepada individu yang sedang mengalami sesuatu masalah (disebut klien) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi oleh klien.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* adalah metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu (Syofian, 2014). Subjek dalam penelitian ini

adalah siswa di SMA Kota Batam (SMA 5, 8, 12, 16, 17, Bina Nusantara, dan Kartini) yang berjumlah 633 orang siswa.

Tabel 1. Sampel Penelitian

No.	Nama Sekolah	Jumlah Siswa
1.	SMA Negeri 12 Batam	170 orang
2.	SMA Negeri 16 Batam	129 orang
3.	SMA Bina Nusantara Batam	4 orang
4.	SMA Kartini Batam	47 orang
5.	SMA Negeri 5 Batam	96 orang
6.	SMA Negeri 8 Batam	162 orang
7.	SMA Negeri 17 Batam	25 orang
TOTAL		633 orang

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket dan kuesioner terbuka. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan persentase, yaitu sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{n} \times 100$$

Keterangan:

P = Tingkat Persentase

F = Frekuensi

n = Jumlah responden

Adapun tahapan dalam penelitian ini adalah: 1) Tahap Persiapan (menyusun proposal dan instrumen penelitian); 2) Tahap Pengambilan Subjek; 3) Tahap Pelaksanaan Penelitian; dan 4) Tahap Akhir (analisis dan membuat laporan penelitian).

Interpretasi Data

Untuk memberikan interpretasi atas nilai rata-rata yang diperoleh digunakan pedoman interpretasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2009), yaitu sebagai berikut: 1) Sangat Puas, jika nilai yang diperoleh berada pada interval 81 – 100%; 2) Puas, jika nilai yang diperoleh berada pada interval 61 – 80%; 3) Tidak Puas, jika nilai yang diperoleh berada pada interval 41 – 60%; dan 4) Sangat Tidak Puas, jika nilai yang diperoleh berada pada interval < 40%. Untuk menentukan presentase digunakan perhitungan sederhana dengan langkah-langkah sebagai berikut: 1) Menentukan nilai harapan (NH). Nilai ini dapat diketahui dengan mengkalikan jumlah item pertanyaan dengan skor tertinggi; 2) Menghitung nilai skor (NS). Nilai ini merupakan nilai rata-rata sebenarnya yang diperoleh dari hasil penelitian; dan 3) Menentukan kategorinya, yaitu dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{NS}{NH} \times 100\%$$

TEMUAN

SMA Negeri 12 Batam

Tabel 2. Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling

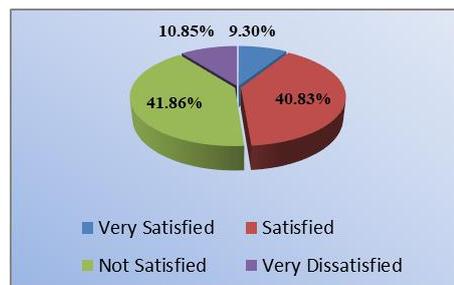
Kategorisasi	Persentase
Sangat Puas	$\frac{5}{170} \times 100\% = 2,94\%$
Puas	$\frac{52}{170} \times 100\% = 30,59\%$
Tidak Puas	$\frac{84}{170} \times 100\% = 49,41\%$
Sangat Tidak Puas	$\frac{29}{170} \times 100\% = 17,06\%$



SMA Negeri 16 Batam

Tabel 3. Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling

Kategorisasi	Persentase
Sangat Puas	$\frac{12}{129} \times 100\% = 9,3 \%$
Puas	$\frac{49}{129} \times 100\% = 40,83 \%$
Tidak Puas	$\frac{54}{129} \times 100\% = 41,86 \%$
Sangat Tidak Puas	$\frac{14}{129} \times 100\% = 10,85 \%$



SMA Bina Nusantara

Tabel 4. Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling

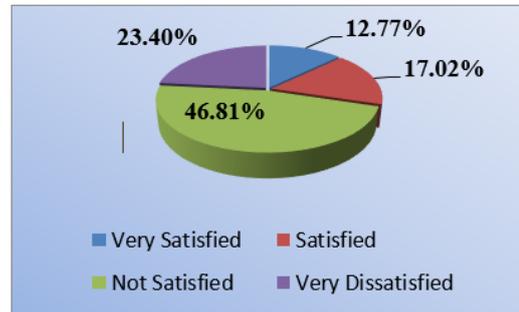
Kategorisasi	Persentase
Sangat Puas	$\frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$
Puas	$\frac{2}{4} \times 100\% = 50\%$
Tidak Puas	$\frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$
Sangat Tidak Puas	$\frac{0}{4} \times 100\% = 0\%$



SMA Kartini

Tabel 5. Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling

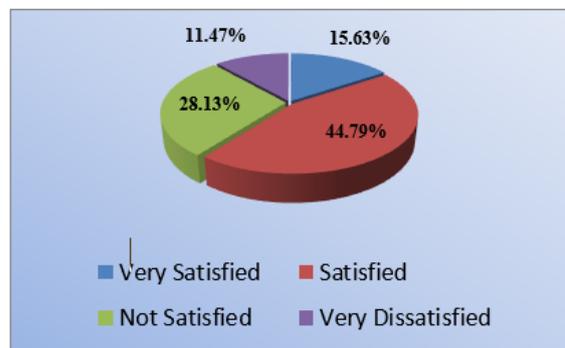
Kategorisasi	Persentase
Sangat Puas	$\frac{6}{47} \times 100\% = 12,77\%$
Puas	$\frac{8}{47} \times 100\% = 17,02\%$
Tidak Puas	$\frac{22}{47} \times 100\% = 46,81\%$
Sangat Tidak Puas	$\frac{11}{47} \times 100\% = 23,4\%$



SMA Negeri 5 Batam

Tabel 6. Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling

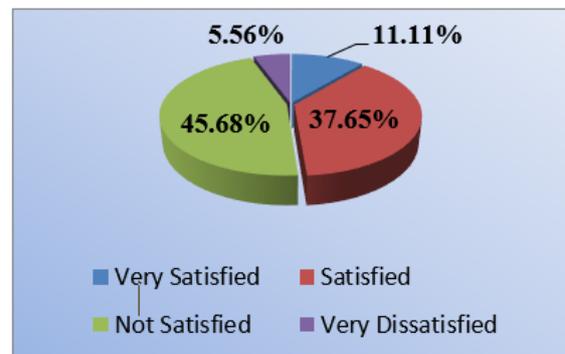
Kategorisasi	Persentase
Sangat Puas	$\frac{15}{96} \times 100\% = 15,63\%$
Puas	$\frac{43}{96} \times 100\% = 44,79\%$
Tidak Puas	$\frac{27}{96} \times 100\% = 28,13\%$
Sangat Tidak Puas	$\frac{11}{96} \times 100\% = 11,46\%$



SMA Negeri 8 Batam

Tabel 7. Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling

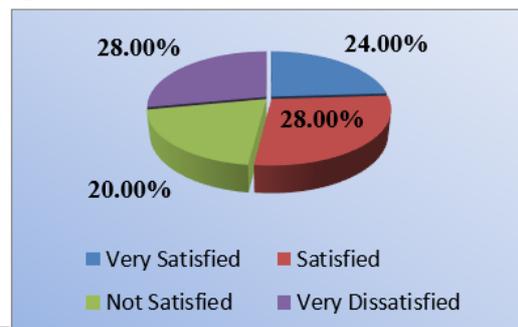
Kategorisasi	Persentase
Sangat Puas	$\frac{18}{162} \times 100\% = 11,11\%$
Puas	$\frac{61}{162} \times 100\% = 37,65\%$
Tidak Puas	$\frac{74}{162} \times 100\% = 45,68\%$
Sangat Tidak Puas	$\frac{9}{162} \times 100\% = 5,56\%$



SMA Negeri 17 Batam

Tabel 8. Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling

Kategorisasi	Persentase
Sangat Puas	$\frac{6}{162} \times 100\% = 24\%$
Puas	$\frac{7}{162} \times 100\% = 28\%$
Tidak Puas	$\frac{5}{162} \times 100\% = 20\%$
Sangat Tidak Puas	$\frac{7}{162} \times 100\% = 28\%$



Interpretasi Data

Tabel 9. Nilai Rata-rata Skor Penelitian

No	Dimensi	Skor	Nilai Harapan (NH)	Nilai Skor (NS)	Persentase	Kategori
1	Layanan BK Bidang Akademik	26862	$1890 \times 4 = 7560$	$26862 : 30 = 895,4$	$(895,4 : 7560) \times 100\% = 11,84\%$	Sangat Tidak Puas
2	Layanan BK Bidang Pribadi Sosial	11220	$963 \times 4 = 3852$	$11220 : 30 = 374$	$(374 : 3852) \times 100\% = 9,7\%$	Sangat Tidak Puas
3	Layanan BK Bidang Karir	14603	$892 \times 4 = 3568$	$14603 : 30 = 486,77$	$(486,7 : 3568) \times 100\% = 13,64\%$	Sangat Tidak Puas
Jumlah		52685	14980	$52685 : 30 = 1756,17$	$(1756,1 : 14980) \times 100\% = 11,72\%$	Sangat Tidak Puas

Berdasarkan hasil interpretasi data secara keseluruhan dari 3 dimensi tentang kepuasan siswa terhadap Layanan Bimbingan Konseling di SMA Se-Kota Batam yakni berada pada taraf sangat tidak puas, hal ini sesuai dengan rata-rata yang peneliti hitung berdasarkan rumus di atas, yaitu 11,72%. cDari pemaparan hasil penelitian di atas, dapat diketahui bahwa pelaksanaan program layanan bimbingan konseling di SMA Se-Kota Batam belum sesuai dengan yang diharapkan baik dari bidang akademik, bidang pribadi-sosial, maupun bidang bimbingan karir.

DISKUSI

Bidang Bimbingan Akademik

Dari data hasil penelitian kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Se-Kota Batam diperoleh bahwa hasil siswa di bidang bimbingan akademik sangat tidak puas. Beberapa penyebab yang menjadikan ketidakpuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling adalah karena latar belakang pendidikan guru bimbingan konseling yang masih tidak sesuai. Hal ini dapat terlihat dari cara penyampaian guru BK ketika memberikan layanan bimbingan konseling kurang menguasai materi, hanya memberikan layanan informasi, orientasi dan terkadang konseling individual, sementara layanan bimbingan konseling memiliki 10 jenis layanan. Selain itu, guru BK masih hanya terfokus pada siswa yang bermasalah secara akademik saja, siswa yang berprestasi merasa diabaikan dan guru BK masih hanya terfokus pada hukuman. Namun, ada beberapa sekolah dari hasil pemberian kuesioner terbuka, siswa memiliki kepuasan terhadap kepribadian guru BK yang ramah, dan terbuka kepada siswa serta memahami kebutuhan siswa. Beberapa sekolah juga memberikan jam pelajaran dan fasilitas kepada guru BK untuk menjalankan fungsi dan tugasnya agar lebih efektif.

Bidang Bimbingan Pribadi-Sosial

Dari data hasil penelitian kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Se-Kota Batam diperoleh bahwa hasil siswa dalam bidang bimbingan pribadi-sosial sangat tidak puas. Jumlah rasio antara guru BK dan siswa tidak sesuai dengan yang diharapkan yaitu 1:150, bahkan guru BK tidak berlatar bimbingan konseling sehingga pemberian layanan tidak terlaksana dengan baik. Guru BK memiliki banyak pekerjaan karena rasio yang tidak sesuai ditambah lagi masih ada beberapa sekolah memberikan kepada guru BK tugas tambahan yang bukan pekerjaan yang sebenarnya sebagai guru BK (merangkap). Hal ini menyebabkan guru BK tidak memiliki waktu

untuk siswa dan banyaknya siswa yang memiliki kebutuhan untuk bimbingan masalah pribadi dan sosial terabaikan. Sehingga semakin banyak ada bermasalah di sekolah, seperti membolos, merokok, mengalami *bullying*, dan lain sebagainya. Walaupun secara akademik siswa tidak bermasalah, namun jika secara sosial atau pribadi yang menyangkut masalah dalam keluarga dan lain sebagainya dapat menjadikan siswa menjadi siswa bermasalah. Disinilah fungsi guru BK memberikan layanan bimbingan konseling di bidang bimbingan pribadi dan sosial.

Bidang Bimbingan Karir

Dari data hasil penelitian kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Se-Kota Batam diperoleh bahwa hasil siswa di bidang bimbingan karir sangat tidak puas. Beberapa hal yang menyebabkan siswa tidak puas dalam bimbingan karir karena informasi hanya sedikit kepada siswa (hanya bersifat teori) dan kurang jelas dalam bakat minat, kurang adanya link kerjasama dengan instansi lain yang menghadirkan *stakeholder* langsung sebagai pemberi informasi. Pemberiannya hanya sekali saja dan tidak ada tindak lanjut kepada siswa. Ruang guru BK yang kurang kondusif, bahkan masih ada sekolah yang tidak memiliki ruang konsultasi, buku konsultasi, dan ketersediaan kotak masalah siswa. Namun, ada juga beberapa sekolah yang sudah memberikan layanan informasi tentang masuk ke universitas dan program studi lanjutan yang sesuai dengan siswa.

Bimbingan dan konseling di sekolah berkaitan erat dengan proses pendidikan dan merupakan salah satu komponen dalam keseluruhan proses pendidikan. Dasar pemikiran pentingnya penyelenggaraan bimbingan konseling di sekolah bukan terletak pada ada tidaknya dalam landasan hukum (perundang-undangan), akan tetapi menyangkut upaya peserta didik agar mampu mengembangkan potensi dirinya. Dalam istilah pendidikan disebutkan bahwa pemberian kesempatan yang sama kepada setiap individu untuk memperoleh pelayanan pendidikan yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun badan swasta (Hakim, 2014).

Hasil dari penelitian kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Se-Kota Batam tidak memuaskan. Hal ini terlihat dari hasil penelitian yang masih kurang dari 40%, menggambarkan layanan bimbingan konseling belum berjalan sesuai dengan fungsinya. Namun dari hasil pemberian kuesioner terbuka dengan siswa bentuk kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling adalah karena ada beberapa sekolah memberikan penangan dan pengarahan untuk anak yang melakukan kesalahan, guru BK memiliki pribadi yang baik seperti: berkata dan berperilaku sopan, ramah, serta mengerti apa yang dirasakan oleh siswanya, guru BK juga mampu menjadi pendengar siswa/i, guru BK mampu menjaga rahasia dan adanya bantuan dalam memberikan saran terhadap masalah siswa/i. Beberapa sekolah sudah memiliki ruangan bimbingan konseling tersendiri dan ketersediaan buku konsultasi bagi siswa serta adanya arahan dari guru BK untuk sesuai kebutuhan siswa serta mampu merespon siswa dengan cepat dan baik.

Layanan bimbingan konseling dapat dimanfaatkan oleh siswa dalam rangka mengembangkan aspek pribadi secara optimal serta memandirikan siswa. Bimbingan konseling adalah untuk membantu individu memperkembangkan diri secara optimal sesuai dengan tahap perkembangan dan predisposisi yang dimilikinya (kemampuan dasar dan bakat-bakatnya), berbagai latar belakang dan sesuai dengan tuntutan positif lingkungannya. Bimbingan konseling membantu individu untuk menjadi insan yang berguna dalam kehidupannya yang memiliki berbagai wawasan, pandangan, interpretasi, dan kemandirian (Nurhamidah, 2016).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa: 1) Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 12 Batam berada pada kategorisasi Tidak Puas; 2) Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 16 Batam berada pada kategorisasi Tidak Puas; 3) Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Bina Nusantara Batam berada pada kategorisasi Puas; 4) Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Kartini Batam berada pada kategorisasi Tidak Puas; 5) Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan

konseling di SMA Negeri 5 Batam berada pada kategorisasi Puas; 6) Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 8 Batam berada pada kategorisasi Tidak Puas; 7) Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 17 Batam berada pada kategorisasi Puas dan Sangat Tidak Puas; 8) Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Se-Kota Batam berada pada kategorisasi Sangat Tidak Puas; dan 9) Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling berdasarkan kategorisasi bidang akademik berada pada kategorisasi Sangat Tidak Puas, bidang pribadi-sosial berada pada kategorisasi Sangat Tidak Puas dan bidang karir berada pada kategorisasi Sangat Tidak Puas.

REFERENSI

- Amalia, R. F., Badrujaman, A., & Tjalla, A. (2016). KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN KONSELING INDIVIDUAL (Survei pada siswa kelas VIII di SMP Negeri se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur). *Insight: Jurnal Bimbingan Konseling*, 5(1), 87. <https://doi.org/10.21009/insight.051.13>
- Hakim, A. L. (2014). Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SML Al-Hidayah Lestari Lebak Bulus. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Hartanto, D. W. (2016). *Kualitas Layanan Bimbingan Karier Di Smk Negeri Se-Kota Semarang*.
- Putra, F. (2017). Ketercapaian Tugas-Tugas Perkembangan Siswa SMA Dan Siswa Pondok Pesantren . *Jurnal Counseling Care*, 1(1), 27–34.
- Susilowati, A. (2014). Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Smkn 1 Badegan Ponorogo. *Hisbah: Jurnal Bimbingan Konseling Dan Dakwah Islam*, 11(1), 145–161. <https://doi.org/10.14421/hisbah.2014.111-08>
- Warisma, N. (2018). *Profil Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Kinerja Konselor Dalam Memberikan Layanan Bimbingan Di SMK Pemuda Papar*.
- Susilowati, Any. (2014). Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling Di SMK Negeri 1 Badegan Ponorogo. *Jurnal Hisbah Vol. 11(1)* hal.145-162.
- Nurhamidah. (2016). Meningkatkan Pemahaman Siswa tentang Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Layanan Orientasi Melalui Kegiatan Orientasi Individual Di Kelas X IPS SMA N 13 Padang. *Prosiding Seminar Bimbingan dan Konseling FKIP Universitas Negeri Padang*.
- Prayitno dan Erman Amti. (2015). *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Penerbit: Rineka Cipta. Jakarta.
- Marjanti, Sri. (2015). Upaya Meningkatkan Rasa Percaya Diri Melalui Konseling Kelompok Bagi Siswa X IPS 6 SMA 2 Bae Kudus Tahun Pelajaran 2014/2015. *Jurnal Konseling GUSJIGANG Vol. 1(2)*. Program Studi Bimbingan dan Konseling FKIP Universitas Maria Kudus.
- Siregar, Syofian. (2014). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.

PENGHARGAAN

Terima kasih kepada Universitas Riau Kepulauan. Penelitian ini didanai sepenuhnya oleh Program Hibah Penelitian Universitas Riau Kepulauan.