



**KEPUASAN SISWA TENTANG KUALITAS LAYANAN  
KONSELOR LULUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG DALAM FORMAT  
KLASIKAL DI SMA NEGERI SE-KABUPATEN SEMARANG  
TAHUN 2014/ 2015**

**Skripsi**

disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian studi Strata 1  
guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

oleh  
Sari Prasetyaati  
1301411010

**JURUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2015**

## PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan Konselor Lulusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang dalam Format Klasikal di SMA Negeri Se-Kabupaten Semarang telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Ujian Skripsi Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang pada:

Hari :  
Tanggal :

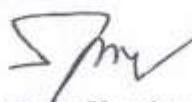
### Panitia Ujian

Ketua

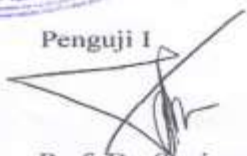


  
Prof. Dr. Fakhruddin, M. Pd  
NIP. 195604271986031001

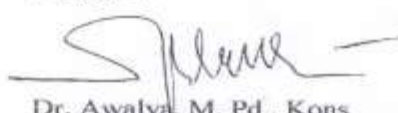
Sekretaris

  
Kusnarto Kurniawan, M. Pd., Kons  
NIP. 197101142005011002

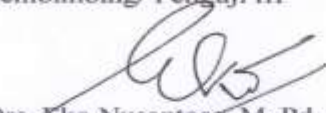
Penguji I

  
Prof. Dr. Sugiyo, M. Si  
NIP. 195204111978021001

Penguji II

  
Dr. Awalya, M. Pd., Kons  
NIP. 196011011987102001

Pembimbing/ Penguji III

  
Drs. Eko Nusantoro, M. Pd., Kons.  
NIP. 196002051998021001

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar hasil saya sendiri, bukan jiplakan dari karya orang lain, baik sebagian atau keseluruhan. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, 21 Agustus 2015

Penulis



Sari Prasetyaati

NIM 1301411010

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

*“Kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya kepuasan” (Fandy Tjiptono)*

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Orang Tua Tercinta dan Keluarga
2. Almamaterku Universitas Negeri Semarang
3. Sahabat-Sahabat yang telah memberikan dukungan dan semangat

## **PRAKATA**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT. penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan Konselor Lulusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang dalam Format Klasikal di SMA Negeri Se-Kabupaten Semarang Tahun 2014/ 2015” dengan baik sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis dengan setulus hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, hidayah, kasih, karunia, rizki, dan ridhonya kepada penulis.
2. Bapakku “Bambang Wiharto” dan Mamaku “Iswati” selaku orang tua sebagai sumber inspirasi dan semangat yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, dan kasih sayang.
3. Prof. Dr. Fakhrudin, M.Pd, Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ijin penelitian.
4. Dosen jurusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan pendidikan akademik secara teori dan praktik kepada penulis

5. Drs. Eko Nusantoro, M. Pd., Kons. selaku Ketua Jurusan Bimbingan dan Konseling FIP UNNES sekaligus Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah memberikan bimbingan, pengarahan, masukan, kemudahan dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
6. Panitia Sidang Ujian Skripsi Prof. Dr. Fakhruddin, M. Pd selaku ketua, Kusnarto Kurniawan S. Pd, M. Pd selaku sekretaris, Prof. Dr. Sugiyo, M. Si selaku penguji I, Dr. Awalya, M. Pd., Kons selaku penguji II, dan Drs. Eko Nusantoro, M. Pd., Kons selaku penguji III, yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam pengujian skripsi penulis.
7. Kepala Sekolah dan Guru BK Lulusan BK UNNES di SMA Negeri 1 Ungaran, SMA Negeri 1 Bergas, SMA Negeri 1 Ambarawa, dan SMA Negeri 1 Susukan yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian survei di sekolah tersebut.
8. Siswa di SMA Negeri Se-Kabupaten Semarang yang telah bersedia menjadi sampel penelitian dengan memberikan informasi yang sebenarnya, sehingga pembuatan skripsi ini berjalan lancar.
9. Keluarga Tercinta (Keluarga Besar Mbah Guru Sudiyo & Mbah Sumarto) dan calon imamku Agus Supriyono dan keluarga yang telah memberikan do'a, dukungan, dan semangat kepada penulis dalam perjalanan menimba ilmu di UNNES.
10. Sahabat-sahabat Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang Angkatan 2011 (G & C), teman-teman kos, dan teman-teman UKM

Baksos Unnes dengan segala kekompakan, kerja sama, keberagaman serta keunikannya.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, baik yang secara langsung maupun tidak yang telah membantu penyusunan skripsi ini

Dengan membaca skripsi ini diharapkan pembaca bisa memperoleh wawasan dan pendalaman materi mengenai kepuasan siswa terhadap kualitas pemberian layanan klasikal dan menginspirasi dalam menemukan solusi terhadap permasalahan-permasalahan yang terjadi. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat segala keterbatasan, kemampuan, dan pengalaman penulis. Oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Penulis juga berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca yang budiman.

Semarang, 21 Agustus 2015

Penulis

## ABSTRAK

Prasetyaati, Sari. 2015. *Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan Konselor Lulusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang dalam Format Klasikal di SMA Negeri Se-Kabupaten Semarang Tahun 2014/2015*. Skripsi, Jurusan Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang. Skripsi ini di bawah bimbingan Drs. Eko Nusantoro, M. Pd., Kons.

**Kata kunci:** kepuasan siswa, kualitas layanan konselor, layanan format klasikal

Penelitian ini dilakukan berdasarkan fenomena yang terjadi di SMA Negeri di Kabupaten Semarang yang menunjukkan adanya kepuasan dan ketidakpuasan siswa dalam mengikuti layanan Bimbingan dan Konseling terutama layanan format klasikal. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor dalam format klasikal. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei. Penelitian ini dilakukan dengan sampel sebanyak 297 siswa dari populasi sebesar 1233 siswa. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah skala kepuasan. Teknik analisis data menggunakan analisis data kuantitatif deskriptif persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor lulusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang dalam format klasikal memiliki persentase rata-rata sebesar 72,66 % dalam kriteria puas. Rincian kepuasan tersebut pada 5 indikator yaitu pada keandalan pelayanan sebesar 72,07%, daya tanggap pelayanan sebesar 74,92%, jaminan pelayanan sebesar 71,85%, empati pelayanan sebesar 69,58%, dan bukti fisik pelayanan sebesar 74,90%. Hal tersebut menunjukkan bahwa harapan siswa akan kualitas layanan konselor dalam format klasikal telah terpenuhi.



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DANPERSEMBAHAN.....	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan.....	6
1.4. Manfaat.....	6
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2. Manfaat Praktis.....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.1.1. Tingkat Kepuasan Siswa dalam Pelayanan Arah Peminatan pada Implimentasi Kurikulum 2013 di Kelas XI SMA N 1 Muntilan Tahun Ajaran 2014-2015.....	8
2.1.2. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan dan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan dan Konseling.....	10
2.2. Konsep Kepuasan Siswa.....	11
2.2.1. Definisi Kepuasan Siswa.....	12
2.2.2. Ciri-Ciri Siswa yang Puas.....	15
2.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa.....	16
2.2.4. Mengukur Kepuasan Siswa.....	18
2.2.5. Indikator Kepuasan Siswa.....	20
2.2.6. Strategi Kepuasan Siswa.....	22
2.3. Konsep Kualitas Layanan Konselor.....	23
2.3.1. Pengertian Kualitas Layanan Konselor.....	23
2.3.2. Syarat Jasa Layanan yang Berkualitas.....	26
2.3.3. Dimensi Kualitas Layanan Konselor.....	27
2.3.3.1. <i>Reliability</i> (Keandalan).....	28
2.3.3.2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	29
2.3.3.3. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	31
2.3.3.4. <i>Emphaty</i> ( <i>Empati</i> ).....	32
2.3.3.5. <i>Tangible</i> ( <i>Bukti Fisik</i> ).....	33

2.4. Konselor Lulusan Bimbingan dan Konseling Unnes.....	34
2.5. Konsep Layanan Klasikal.....	36
2.5.1. Pengertian Layanan Klasikal.....	36
2.5.2. Penyelenggaraan Layanan Klasikal.....	37
2.5.2.1. Layanan Orientasi.....	37
2.5.2.2. Layanan Informasi.....	38
2.5.2.3. Layanan Penempatan dan Penyaluran.....	39
2.5.2.4. Layanan Penguasaan Konten.....	39
2.6. Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan Konselor Lulusan Bimbingan dan Konseling Unnes dalam Format Klasikal.....	40

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian.....	44
3.2. Variabel Penelitian.....	45
3.2.1. Identifikasi Variabel.....	46
3.2.2. Jenis Variabel.....	46
3.2.3. Definisi Operasional Variabel.....	46
3.3. Populasi dan Sampel.....	47
3.3.1. Populasi.....	47
3.3.2. Sampel.....	48
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	49
3.4.1. Alat Pengumpul Data.....	50
3.4.2. Penyusunan Instrumen.....	52
3.5. Validitas dan Reliabilitas.....	54
3.5.1. Validitas.....	54
3.5.2. Reliabilitas.....	56
3.6. Metode Analisis Data.....	57

### **BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian.....	60
4.1.1. Hasil Analisis Deskriptif Persentase Keseluruhan.....	60
4.1.2. Tingkat Kepuasan Siswa pada Setiap Indikator Kualitas Layanan dalam Memberikan Layanan Klasikal.....	61
4.1.2.1. Persentase Tingkat Kepuasan Siswa pada Indikator Keandalan..	63
4.1.2.2. Persentase Tingkat Kepuasan Siswa pada Indikator Daya Tanggap.....	64
4.1.2.3. Persentase Tingkat Kepuasan Siswa pada Indikator Jaminan.....	65
4.1.2.4. Persentase Tingkat Kepuasan Siswa pada Indikator Empati.....	67
4.1.2.5. Persentase Tingkat Kepuasan Siswa pada Indikator Bukti Fisik.....	68
4.2. Pembahasan.....	69
4.2.1. Kepuasan pada Indikator Keandalan.....	73
4.2.2. Kepuasan pada Indikator Daya Tanggap.....	74
4.2.3. Kepuasan pada Indikator Jaminan.....	76
4.2.4. Kepuasan pada Indikator Empati.....	77
4.2.5. Kepuasan pada Indikator Bukti Fisik.....	78
4.3. Keterbatasan Penelitian.....	78

<b>BAB 5 PENUTUP</b>	
5.1. Simpulan.....	80
5.2. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	85

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Daftar Jumlah Populasi Penelitian.....	48
Tabel 3.2	Daftar Jumlah Sampel Penelitian.....	49
Tabel 3.3	Alternatif Jawaban dan Bobot Penilaian Skala Kepuasan.....	51
Tabel 3.4	Kisi-Kisi Instrumen Skala Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan Konselor dalam Format Klasikal.....	53
Tabel 3.5	Kriteria Tingkat Reliabilitas.....	57
Tabel 3.6	Kriteria Tingkat Kepuasan.....	59
Tabel 4.1	Persentase Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Konselor Lulusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang dalam Memberikan Layanan Klasikal di SMA Negeri se-Kabupaten Semarang Tahun 2015.....	61
Tabel 4.2	Analisis Deskriptif Persentase Kepuasan Siswa pada Setiap Indikator.....	62
Tabel 4.3	Tingkat Kepuasan Siswa pada Indikator Keandalan dalam Memberikan Layanan Format Klasikal.....	63
Tabel 4.4	Tingkat Kepuasan Siswa pada indikator Daya Tanggap dalam Memberikan Layanan Format Klasikal.....	64
Tabel 4.5	Tingkat Kepuasan Siswa pada Indikator Jaminan dalam Memberikan Layanan Format Klasikal.....	66
Tabel 4.6	Tingkat Kepuasan Siswa pada Indikator Empati dalam Memberikan Layanan Format Klasikal.....	67
Tabel 4.7	Tingkat Kepuasan Siswa pada Indikator Bukti Fisik dalam Memberikan Layanan Format Klasikal.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasann Siswa.....	14
Gambar 2.2	Indikator Kepuasan Siswa.....	21
Gambar 2.3	Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan Konselor Lulusan Bimbingan dan Konseling UNNES dalam Format Klasikal.....	43
Gambar 3.4	Tahap Penyusunan Skala.....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara Penelitian Awal.....	86
2. Kisi-Kisi Instrumen Try Out.....	87
3. Instrumen Try Out.....	90
4. Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	95
5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	101
6. Instrumen Penelitian.....	104
7. Daftar Konselor Sekolah Lulusan Bimbingan dan Konseling UNNES.....	108
8. Daftar Sampel Penelitian.....	109
9. Dokumentasi Kegiatan Penelitian.....	117
10. Surat Keterangan Penelitian.....	120

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah merupakan upaya pemberian bantuan kepada siswa dalam rangka pengembangan diri. Kerangka Bimbingan dan Konseling meliputi empat bidang bimbingan dan sembilan jenis layanan. Keempat bidang bimbingan tersebut yaitu bimbingan pribadi, sosial, belajar, dan karir. Sedangkan sembilan jenis layanan tersebut ialah layanan orientasi, layanan informasi, layanan penguasaan konten, layanan penempatan penyaluran, konseling individu, bimbingan kelompok, konseling kelompok, konsultasi, dan mediasi.

Pelayanan bimbingan dan konseling terutama dalam jalur pendidikan formal dan nonformal diampu oleh konselor yang dinyatakan sebagai pendidik sesuai dengan UU No. 20 tahun 2003 pasal 1 ayat (6) yang berbunyi “Pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan”.

Guru BK adalah guru yang memiliki tugas, tanggung jawab, dan wewenang dalam melaksanakan pelayanan Bimbingan dan Konseling yang terkait dengan aspek pengembangan diri siswa yang meliputi kebutuhan, potensi, bakat, minat, dan kepribadian siswa. Permendiknas No. 27 Tahun 2008 tentang Standar

Kualifikasi dan Kompetensi Konselor menyebutkan bahwa “konteks tugas konselor berada dalam kawasan pelayanan yang bertujuan mengembangkan potensi dan memandirikan konseli dalam pengambilan keputusan dan pilihan untuk mewujudkan kehidupan yang produktif, sejahtera, dan peduli kemaslahatan umum”.

Pelayanan Bimbingan dan Konseling membantu siswa berkembang secara optimal maka dalam memberikan pelayanan hendaknya konselor dapat menunjukkan kualitasnya. Kualitas layanan yang dimiliki oleh konselor terkait erat dengan kepercayaan yang diberikan oleh siswa. Karena tingkat kualitas layanan konselor akan menjadi pendorong atau motivasi siswa untuk memanfaatkan layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah. Kualitas layanan ini pada akhirnya akan mempengaruhi tinggi rendahnya pengguna layanan yaitu yang mengarah pada kepuasan siswa.

Tingkat kepuasan menjadi salah satu hal yang penting untuk diketahui guna melihat seberapa besar kualitas layanan itu telah diterima penggunanya. Sebagaimana yang dikatakan Tjiptono (2005: 125) bahwa “kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya kepuasan”. Kepuasan siswa setelah memanfaatkan layanan menjadi hal yang harus diperhatikan karena siswa yang puas akan memberikan citra positif dan kepercayaan bagi Bimbingan dan Konseling di sekolah.

Kepuasan merupakan hal yang subjektif. Untuk mengetahui siswa puas atau tidak dengan kualitas layanan yang diberikan oleh konselor, dapat dilihat dari terpenuhinya harapan-harapan siswa dalam mengikuti layanan Bimbingan dan



Konseling. Seperti halnya pernyataan. Kotler (2009: 23) bahwa “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”. Jadi dalam hal ini kepuasan siswa diketahui dengan membandingkan antara pelayanan yang dirasakan dengan harapan-harapannya. Oleh karena itu konselor harus mengetahui bagaimana harapan siswa dalam mengikuti layanan.

Mengacu pada pernyataan Kotler (2009: 179), ciri-ciri siswa yang puas ditandai dengan sikap antusias terhadap layanan yang diberikan oleh konselor dan menggunakan kembali jasa layanan konselor tersebut secara suka rela. Kenyataan di lapangan, terdapat fenomena yang mengindikasikan adanya kepuasan dan ketidakpuasan siswa dalam pelayanan Bimbingan dan Konseling oleh guru BK yang dilakukan dalam format klasikal.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di SMA Negeri 1 Ungaran tahun 2014 yaitu meskipun siswa telah mengikuti layanan format klasikal setiap satu minggu sekali, tetapi masih ada siswa yang kurang berminat. Hal ini ditunjukkan siswa dengan menyibukkan diri di tengah berlangsungnya layanan sehingga siswa belum maksimal dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling di kelas. Untuk kelas XI di SMA ini tidak memiliki jam Bimbingan dan Konseling di kelas, akan tetapi guru BK masih tetap bisa memberikan layanan format klasikal setiap 2 minggu atau 3 minggu sekali di jam kosong atau dengan meminta jam mata pelajaran tertentu untuk diisi jam BK. Selain itu pada saat jam pelajaran kosong, seringkali siswa-siswi baik kelas XI yang tidak memiliki jam BK maupun siswa kelas X dan XII

meminta jam kosong tersebut diisi dengan Bimbingan dan Konseling. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap guru BK juga ditunjukkan siswa dengan lebih menyukai layanan klasikal yang diberikan mahasiswa PPL dari jurusan Bimbingan dan Konseling.

Fenomena serupa juga ditemukan di SMA Negeri 1 Ambarawa. Berdasarkan hasil wawancara dengan guru BK diketahui bahwa di kelas masih ada siswa yang kurang antusias dalam mengikuti layanan klasikal. Hal ini ditunjukkan siswa dengan sibuk sendiri di tengah berlangsungnya jam Bimbingan dan Konseling, ada yang malas-malasan dan ada yang mengerjakan tugas mata pelajaran lainnya. Di SMA ini juga terdapat kesamaan dengan SMA 1 Ungaran bahwa ketika ada jam pelajaran kosong, siswa seringkali menemui guru BK untuk meminta guru BK mengisi jam kosong tersebut.

Selain itu ada kesenjangan di SMA Negeri 1 Susukan yaitu tidak memiliki jam layanan klasikal Bimbingan dan Konseling pada semua kelas dari kelas X, XI, dan XII. Meskipun demikian, guru BK masih dapat masuk kelas dan memberikan layanan klasikal dengan memanfaatkan jam pelajaran yang kosong. Tidak terdapatnya jam layanan klasikal BK di sekolah ini dikhawatirkan akan mempengaruhi kepuasan siswa terhadap kualitas layanan guru BK terutama layanan klasikal yang diterimanya. Padahal dalam Permendikbud Nomor 111 tentang Bimbingan dan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah pasal 6 ayat (4) dijelaskan bahwa "Layanan Bimbingan dan Konseling sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang diselenggarakan di dalam kelas dengan beban belajar 2 (dua) jam perminggu".

Sebagai konselor yang melaksanakan pelayanan Bimbingan dan Konseling kepada siswa terutama layanan format klasikal, apakah telah memberikan kepuasan pada penerima layanan yang subjeknya adalah siswa. Timbul pertanyaan apakah siswa-siswi yang mendapatkan pelayanan format klasikal telah puas dengan kualitas layanan yang diterimanya. Pernyataan siswa akan sangat beragam, yang satu dengan yang lainnya akan berbeda tingkat kepuasannya terhadap kualitas layanan yang dimiliki konselor.

Untuk menjadi seorang konselor sekolah tidaklah mudah. Tahapan pendidikan akademik di perguruan tinggi harus ditempuh untuk menjadi seorang guru BK atau konselor sekolah dengan mengambil jurusan Bimbingan dan Konseling. Jawa tengah memiliki beberapa perguruan tinggi negeri salah satunya yaitu Universitas Negeri Semarang di mana terdapat jurusan Bimbingan dan Konseling. Selama proses pendidikan, mahasiswa dibekali teori dan praktik berbagai layanan Bimbingan dan Konseling yang kemudian dimatangkan lagi melalui Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di sekolah menengah dan Praktik Lapangan Bimbingan dan Konseling (PL-BK) di sekolah dasar dan di panti rehabilitasi sosial. Jurusan Bimbingan dan Konseling Unnes terakreditasi A sehingga dapat meraih kepercayaan sekolah untuk mengisi jabatan guru BK setelah mahasiswa lulus.

Berdasarkan fenomena yang terjadi mengenai adanya tanda-tanda kepuasan dan ketidakpuasan siswa, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor lulusan Bimbingan

dan Konseling Universitas Negeri Semarang dalam format klasikal di SMA Negeri se-Kabupaten Semarang tahun 2014/ 2015.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa tinggi tingkat kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor lulusan BK Unnes dalam format klasikal di SMA Negeri se-Kabupaten Semarang Tahun 2014/ 2015?

## **1.3. Tujuan**

Tujuan penelitian ini yaitu ingin mengetahui kepuasan siswa tentang kualitas layanan yang diberikan konselor lulusan BK Unnes dalam format klasikal di SMA Negeri se-Kabupaten Semarang Tahun 2014/ 2015.

## **1.4. Manfaat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara praktis maupun teoritis.

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

- (1) Memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu pendidikan terutama dikaitkan dengan Bimbingan dan Konseling.
- (2) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan kualitas layanan BK.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

- (1) Apabila penelitian ini terbukti, diharapkan bermanfaat bagi semua pihak sebagai bahan evaluasi sekaligus sebagai masukan dalam Bimbingan dan Konseling untuk meningkatkan kualitas layanan guru BK.
- (2) Sebagai masukan untuk memperbaiki jurusan Bimbingan dan Konseling sebagai LPTK (Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan) yang mencetak konselor sekolah.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

Sebelum menjelaskan mengenai teori-teori mengenai kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor, berikut akan dipaparkan hasil penelitian terdahulu dari beberapa sumber.

##### **2.1.1 Tingkat Kepuasan Siswa dalam Pelayanan Arah Peminatan pada Implimentasi Kurikulum 2013 di Kelas XI SMA N 1 Muntilan Tahun Ajaran 2014-2015.**

Penelitian yang dilakukan oleh Yanuar Fitroh Qolbina dengan judul tingkat kepuasan siswa dalam pelayanan arah peminatan pada implimentasi kurikulum 2013 di kelas XI SMA N 1 Muntilan tahun ajaran 2014-2015. Sebagaimana diketahui bahwa arah peminatan merupakan salah satu layanan dalam Bimbingan dan konseling yang mana diatur oleh Permendikbud no. 81a Tahun 2013 tentang Implementasi Kurikulum 2013. Mengingat pelayanan arah peminatan merupakan upaya untuk membantu siswa dalam memilih dan menjalani program atau keinginan studi dan mencapai hasil sesuai dengan kecenderungan hati atau keinginan yang cukup atau bahkan sangat kuat terkait dengan program pendidikan/ pembelajaran yang diikuti pada satuan pendidikan dasar dan menengah” (Abkin, 2013: 3).

Hasil penelitian ini menunjukkan gambaran kepuasan siswa kelas XI SMA Negeri 1 Muntilan dalam pelayanan arah peminatan. Tingkat kepuasan siswa tergolong dalam kriteria cukup puas dengan persentase sebanyak 62%. Persentase sebanyak 62% diperoleh dari rata-rata kelima dimensi kepuasan yaitu, komponen kehandalan dalam kategori cukup puas (68%), komponen ketanggapan (62%), komponen jaminan kepastian (62%), komponen fasilitas fisik (57%), dan komponen perhatian (62%).

Hasil pemaparan mengenai tingkat kepuasan siswa kelas XI SMAN 1 Muntilan dalam pelayanan arah peminatan berada pada taraf cukup puas, kriteria cukup puas artinya bahwa kebutuhan, keinginan, dan harapan siswa belum dapat terpenuhi secara sempurna melalui pelayanan arah peminatan yang diterima. Hal ini sejalan dengan pendapat Gaspers (2005: 34-35) yang mengatakan bahwa “kepuasan pelanggan \adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi sempurna melalui produk yang dikonsumsi”. Komponen fasilitas fisik merupakan dimensi yang paling rendah persentasenya. Pemenuhan fasilitas untuk menunjang pilihan atau arah peminatan siswa merupakan salah satu aspek arah peminatan yang harus terpenuhi agar pelayanan arah peminatan sesuai dengan tujuan. Harapannya adalah masing-masing penyedia layanan mampu untuk meningkatkan kualitas layanan pada pelaksanaan peminatan untuk siswa. Agar siswa merasa puas atau bahkan sangat puas dalam menerima atau menjalankan pelaksanaan arah peminatan.

### **2.1.2 Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan dan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan dan Konseling (Penelitian di SMA Negeri 1 Brebes)**

Penelitian yang dilakukan oleh Atiq Siti Maryam dengan judul pengaruh persepsi kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling (Penelitian di SMA Negeri 1 Brebes). Hasil penelitian yang diperoleh yaitu tingkat persepsi kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes tergolong baik terbukti dari 78,5% siswa memiliki persepsi yang baik terhadap kehandalan, sebanyak 82,71% siswa memiliki persepsi yang baik tentang daya tanggap pelayanan Bimbingan dan Konseling, sebanyak 68,69% siswa memiliki persepsi yang baik terhadap sikap dan perilaku konselor dalam pelayanan Bimbingan dan Konseling, sebanyak 69,6% siswa memiliki persepsi yang baik terhadap empati konselor dan sebanyak 78,50% siswa memiliki persepsi yang baik terhadap bukti fisik pelayanan Bimbingan dan Konseling. Tingkat kepuasan siswa SMP Negeri 1 Brebes memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling tergolong baik, terbukti sebanyak 86,0% siswa merasa puas memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling, hanya 5,6% yang cukup puas dan 8,4% kurang puas dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling. Hasil analisis regresi melalui uji simultan (uji F) diperoleh  $p \text{ value} = 0,000 < 0,05$ , yang berarti bahwa kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes yaitu sebesar 90,2%. Secara parsial kehandalan (*reliability*)



berpengaruh terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan Konseling di SMP Negeri 1 Brebes sebesar 15,46%, sedangkan daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 29,95%, sikap dan perilaku sebesar 21,59%, empati (*empathy*) sebesar 13,85% dan bukti fisik sebesar 10,84%.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa ada pengaruh persepsi kualitas pelayanan Bimbingan dan Konseling terhadap kepuasan siswa dalam memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling sebagaimana dinyatakan oleh Tjiptono (2005: 125) bahwa “kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya kepuasan pelanggan”. Pelanggan yang dimaksud dalam hal ini adalah siswa sebagai pengguna layanan.

Kepuasan siswa pada bukti fisik adalah yang paling rendah maka guru BK dan sekolah perlu meningkatkan kualitas sarana prasarana terutama ruang konseling yang nyaman. Daya tanggap memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan siswa memanfaatkan pelayanan Bimbingan dan Konseling, oleh karena itu guru BK harus terus meningkatkan kesediaan waktu memberikan pelayanan, kecepatan membantu siswa memecahkan masalahnya, dan spontanitas dalam memberikan pelayanan Bimbingan dan Konseling kepada siswa.

## **2.2. Konsep Kepuasan Siswa**

Kepuasan siswa dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis yaitu kepuasan siswa sebagai pelanggan terhadap suatu barang dan kepuasan siswa sebagai pelanggan terhadap suatu jasa. Konsep kepuasan siswa sebagai penerima layanan Bimbingan dan Konseling tidak dapat dipisahkan dan berdiri sendiri dari teori

dalam manajemen mengenai kepuasan pelanggan. Untuk memperdalam yang di maksud kepuasan siswa maka akan dibahas mengenai definisi kepuasan siswa, ciri-ciri siswa yang puas, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa, mengukur kepuasan siswa, indikator kepuasan siswa, dan strategi meningkatkan kepuasan siswa terhadap suatu layanan yang mengacu pada teori kepuasan pelanggan.

### **2.2.1. Definisi Kepuasan Siswa**

Siswa atau yang biasa disebut dengan didik menurut UU no. 20 tahun 2003 pasal 1 ayat (4) adalah “anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu”. Dalam rangka mengembangkan diri, siswa menerima berbagai proses pembelajaran baik secara akademik maupun non akademik yang diterimanya di sekolah. Sebagai pihak yang memfasilitasi siswa, sekolah diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada siswa sehingga harapan siswa dalam rangka pengembangan dirinya dapat tercapai.

Bimbingan dan Konseling sebagai salah satu pelayanan di sekolah memegang peranan penting dalam aspek pengembangan diri siswa yang meliputi bidang pribadi, sosial, belajar, dan karir. Bimbingan dan Konseling dituntut untuk memberikan pelayanan maksimal kepada siswa. Pelayanan yang diterima siswa ini akan memberikan suatu dampak pada tinggi rendahnya pengguna layanan yaitu yang mengarah pada kepuasan siswa.

Kotler (2009: 177) mendefinisikan kepuasan secara umum adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan”. Jika kinerja di bawah harapan akan terjadi ketidakpuasan. Jika kinerja memenuhi harapan, akan memberikan kepuasan. Jika kinerja melebihi harapan, siswa akan sangat puas.

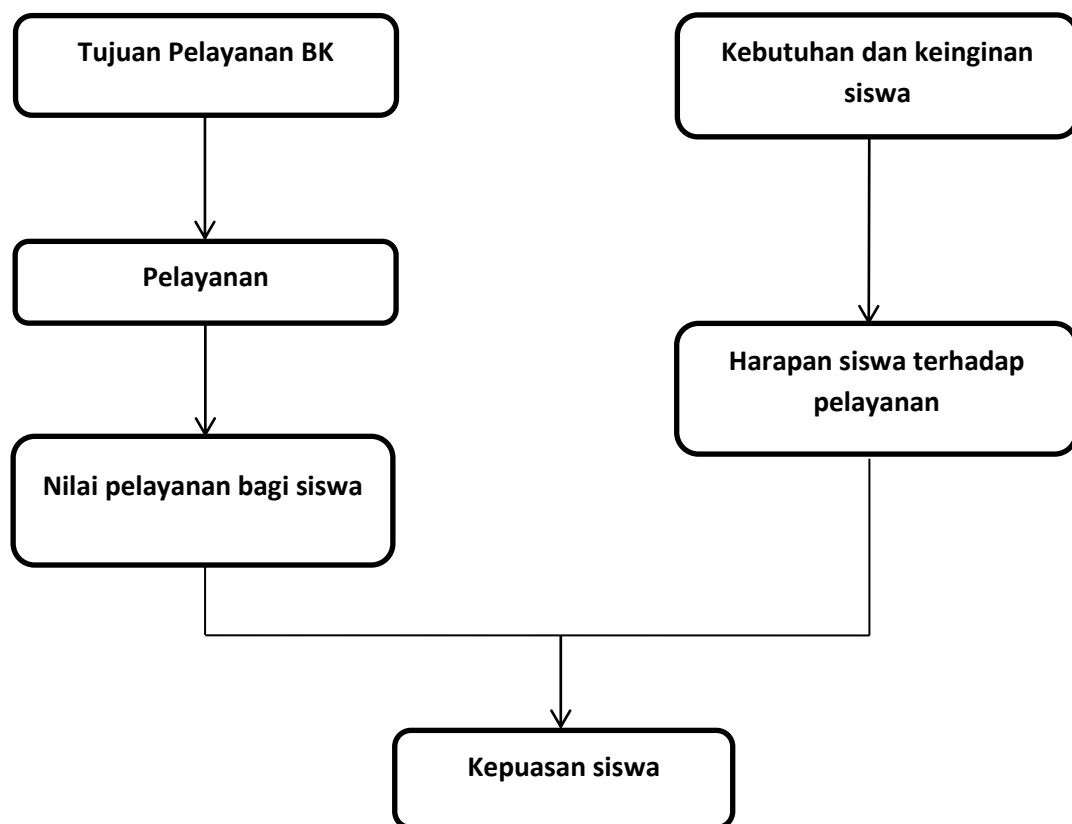
Freddy Rangkuti menilai jika dalam menggunakan layanan mampu memenuhi kepentingannya maka siswa akan merasa puas, hal ini dikatakan Rangkuti (2006: 23) dalam pernyataan “Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencangkup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan”. Ini sejalan dengan definisi dari Kotler.

Menurut Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2012: 311) “kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan”. Jadi siswa sebagai pelanggan akan merasa puas jika persepsi siswa setelah menggunakan jasa sesuai dengan harapan sebelum siswa memakai jasa atau layanan itu sendiri. Sejalan dengan definisi yang dikemukakan oleh Tse dan Wilton, Jafar (2009: 49) mengemukakan “yang dimaksud dengan kepuasan konsumen terhadap suatu jasa adalah perbandingan antara persepsi terhadap jasa yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut”.

Harapan siswa sebelum menggunakan layanan merupakan standar atau acuan yang dijadikan siswa untuk menilai kinerja layanan. Hal ini dijelaskan oleh

Olson dan Dover dalam Zeithaml yang dikutip oleh Jasfar (2005: 49) bahwa “harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Harapan ini terbentuk dari pengalamannya mengkonsumsi jasa itu pada waktu yang lalu, informasi dari teman, keluarga, dan lain-lain serta bisa juga dari kebutuhannya (*personal need*)”.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa adalah perasaan seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan atau apa yang ia dapatkan dengan harapan-harapannya, dalam hal ini sebagai seorang siswa.



**Gambar 2.1**  
**Konsep Kepuasann Siswa**

### 2.2.2. Ciri-Ciri Siswa yang Puas

Siswa yang puas terhadap jasa layanan pada umumnya tidak memperlmasalahkan tentang harga, tentang seberapa dia harus membayar sekolah. Yang terpenting adalah mampu memenuhi kebutuhannya dan memberikan kepuasan sehingga siswa merasa senang. Siswa akan membicarakan hal-hal yang baik dan menyenangkan mengenai pelayanan yang diterimanya (antusias). Siswa akan setia menggunakan layanan selama mampu memberikan kepuasan, bahkan siswa akan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Sejalan dengan ciri-ciri pelanggan yang puas menurut Kotler (2009: 179):

Pelanggan yang sangat puas umumnya lebih lama setia, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada, membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produk-produknya, tidak banyak memberikan perhatian pada merk pesaing dan tidak terlalu peka terhadap harga, menawarkan ide produk atau layanan kepada perusahaan, dan lebih sedikit biaya untuk melayani pelanggan ini ketimbang pelanggan baru karena transaksinya bersifat rutin.

Menurut Sjabahni dan Wulan (dalam Qolbina, 2015: 21) ciri-ciri seseorang yang memiliki kepuasan yang tinggi antara lain:

- 1) Adanya kepercayaan bahwa organisasi akan memuaskan dalam jangka waktu yang lama
- 2) Memperhatikan kualitas kerjanya
- 3) Lebih mempunyai komitmen organisasi
- 4) Lebih produktif

Berdasarkan ciri-ciri kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler serta Sjabahni dan Wulan, dapat disimpulkan bahwa siswa yang puas terhadap layanan yang diberikan oleh konselor akan:

- 1) Antusias terhadap layanan yang diberikan oleh konselor
- 2) Memiliki kepercayaan terhadap konselor.
- 3) Setia dan datang berkali-kali secara suka rela menggunakan jasa layanan konselor tersebut.
- 4) Merekomendasikan konselor tersebut kepada siswa lain. Siswa yang tidak puas ditandai dengan perasaan kurang senang dengan konselor, tidak percaya, enggan menggunakan jasa konselor lagi, dan tidak merekomendasikan kepada siswa lain.

### **2.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa**

Kepuasan dan ketidakpuasan siswa sebagai pelanggan tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya. Rangkuti (2006: 30-35) menjelaskan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa. Selain itu, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: (1) Nilai; (2) Daya saing; dan (3) Persepsi pelanggan mengenai harga, citra, tahap pelayanan dan momen pelayanan.

- 1) Nilai  
Pelanggan semakin loyal bila produk tersebut semakin bernilai baginya (relatif dengan yang diperkirakan akan diterimanya dari pesaing).
- 2) Daya saing  
Suatu produk hanya memiliki daya saing bila keunggulan produk tersebut dibutuhkan oleh pelanggan. Keunggulan suatu produk jasa terletak pada keunikan serta kualitas pelayanan produk jasa tersebut kepada pelanggan.

### 3) Persepsi pelanggan

Persepsi didefinisikan sebagai proses di mana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi pelanggan atas suatu jasa adalah:

- a) Harga, harga yang rendah menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas. Harga yang terlalu rendah menimbulkan persepsi pembeli tidak percaya kepada penjual. Harga yang terlalu tinggi menimbulkan persepsi penjual tidak percaya kepada pembeli.
- b) Citra, citra yang buruk menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas, sehingga pelanggan mudah marah untuk kesalahan kecil sekalipun.
- c) Tahap pelayanan, ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan.
- d) Momen pelayanan (situasi pelayanan), dikaitkan dengan kondisi internal pelanggan sehingga mempengaruhi kinerja pelayanan.

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara umum di atas, dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa terhadap layanan konselor antara lain:

#### 1) Nilai

Nilai diartikan sebagai seberapa besar manfaat dari layanan yang diterima siswa. Jika semakin bermanfaat maka akan semakin bernilai bagi siswa tersebut.

#### 2) Daya saing

Daya saing yang dimaksud di sini yaitu jika layanan yang diberikan konselor memiliki keunggulan berupa keunikan maupun kualitas layanan yang diterima siswa dibandingkan dengan yang lainnya.

#### 3) Persepsi siswa

Persepsi diartikan sebagai proses memaknai stimulus yang diterima. Ada beberapa hal yang mempengaruhi persepsi siswa, antara lain:

a) Citra konselor

Citra konselor yang buruk dalam memberikan layanan akan mempengaruhi persepsi siswa menjadi buruk, dan sebaliknya.

b) Tahapan dalam memberikan pelayanan

Kepuasan siswa ditentukan oleh berbagai jenis layanan yang diberikan oleh konselor. Setiap layanan memiliki beberapa tahapan. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk. Sehingga untuk tahap pelayanan berikutnya siswa merasa kurang puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

c) Situasi pelayanan

Situasi pelayanan yang dimaksud yaitu terkait dengan kondisi siswa itu sendiri. Contoh ketika siswa merasa dalam keadaan membutuhkan layanan dari konselor.

#### **2.2.4. Mengukur Kepuasan Siswa**

Ada 6 cara untuk mengetahui, mengukur, atau memantau kepuasan siswa, hal ini mengacu pada pengukuran kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2002: 8), antara lain:

- 1) Sistem keluhan dan saran  
Misalnya menyediakan kotak saran dan keluhan, kartu komentar, *customer hot lines*, mempekerjakan petugas pengumpul pendapat/ keluhan pelanggan, dan lain-lain.
- 2) Survei kepuasan pelanggan



Survei bisa dilakukan dengan kuesioner (dikirim lewat pos atau dibagikan pada saat berbelanja), lewat telepon, e-mail, faks, atau dengan wawancara langsung.

- 3) *Lost customer analysis*  
Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli dari perusahaan atau mereka yang telah beralih pemasok.
- 4) *Ghost shopping (mystery shopping)*  
Perusahaan menggunakan *ghost shopper* untuk mengamati kekuatan dan kelemahan produk serta pelayanan perusahaan dan pesaing.
- 5) *Sales-related method*  
Kepuasan pelanggan diukur dengan kriteria pertumbuhan penjualan, pangsa pasar dan rasio pembelian ulang.
- 6) *Customer panels*  
Perusahaan membentuk panel pelanggan yang nantinya dijadikan sampel secara berkala untuk mengetahui apa yang mereka rasakan dari perusahaan dan semua pelayanan perusahaan.

Dari keenam cara mengukur kepuasan pelanggan tersebut, yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa ialah dengan menggunakan survei kepuasan. Kotler (2009: 179) mengemukakan bahwa “sejumlah metode diadakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Survei berkala dapat menelusuri kepuasan pelanggan secara langsung”. Kotler (2009: 179) juga memberikan penjelasan mengenai pengukuran kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

Andaikan kepuasan pelanggan diberi peringkat dengan skala satu sampai lima, pada level kepuasan pelanggan yang sangat rendah (level 1), para pelanggan cenderung menjauhi perusahaan dan menyebarkan cerita jelek tentang perusahaan tersebut. Pada level dua sampai empat, pelanggan agak puas, tetapi masih merasa mudah untuk beralih ketika tawaran yang lebih baik muncul. Pada level lima, pelanggan cenderung membeli ulang dan bahkan menyampaikan cerita pujian tentang perusahaan.

Rangkuti (2006: 24) juga mengatakan hal yang senada dengan Kotler metode pengukuran kepuasan pelanggan bahwa “metode penelitian yang

dilakukan adalah dengan menggunakan metode survei”. Survei tersebut dilakukan dengan pengukuran:

- 1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, dan sangat puas.
- 2) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
- 3) Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
- 4) Responden diminta meranking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen.  
(Rangkuti, 2006: 24-25)

Metode pengukuran kepuasan siswa dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan mampu mempengaruhi kepuasan siswa sebagai penerima layanan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan konselor lulusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang, maka digunakan survei kepuasan siswa. Survei ini dilakukan dengan menggunakan skala seperti penjelasan Kotler dan Rangkuti di atas dengan memberikan nilai pada setiap item.

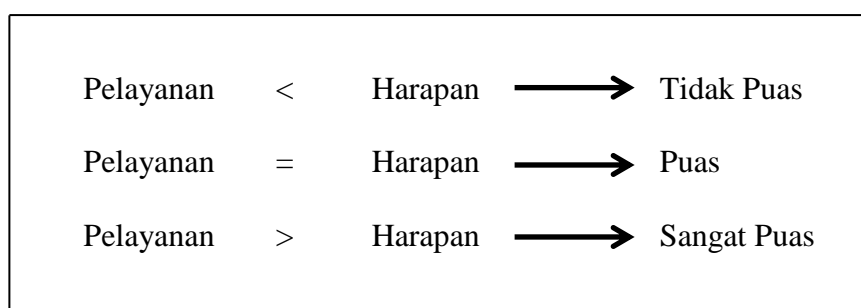
#### **2.2.5. Indikator Kepuasan Siswa**

Indikator tentang kepuasan siswa mengacu pada definisi kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler, Rangkuti, Tse dan Wilton, Jasfar, serta Olson dan Dover seperti yang sudah disampaikan di atas pada sub bab “definisi kepuasan siswa”. Simpulan dari definisi-definisi tersebut bahwa tingkat kepuasan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan dengan harapan. Jika

pelayanan di bawah harapan, maka akan terjadi ketidakpuasan siswa. Jika pelayanan sesuai harapan, maka siswa akan merasa puas.

Harapan siswa atau disebut dengan ekspektasi siswa sebagai pelanggan memainkan peran yang sangat penting. Tjiptono (2012: 159) mengatakan bahwa “dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, ada semacam konsensus bahwa ekspektasi pelanggan (customer expectation) memainkan peran penting sebagai standar pembandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan”.

Ada beberapa hal yang mempengaruhi harapan siswa. Menurut Gaspersz (2005: 35) ada beberapa faktor yang mempengaruhi ekspektasi pelanggan, jika hal ini dikaitkan dengan harapan siswa antara lain: 1) kebutuhan dan keinginan siswa; 2) pengalaman masa lalu siswa ketika menerima layanan; dan 3) pengalaman dari teman-teman di mana mereka menceritakan kualitas layanan yang diterimanya. Pelayanan aktual suatu jasa setelah siswa menerima layanan tersebut dibandingkan dengan ekspektasi atau harapan pra-penggunaan untuk menentukan apakah kualitas layanannya baik atau buruk dan hal ini akan mempengaruhi kepuasan siswa.



Gambar 2.2  
Indikator Kepuasan Siswa

### 2.2.6. Strategi Kepuasan Siswa

Sebelum menjelaskan mengenai strategi meningkatkan kepuasan siswa, berikut akan dijelaskan mengenai strategi yang dapat dipadukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan menurut Rangkuti (2006: 55) antara lain: 1) *Relationship marketing*; 2) *Unconditional service guarantee*; 3) *Superior customer service*, 4) Penanganan keluhan yang efektif; dan 5) Peningkatan kinerja perusahaan.

- 1) *Relationship marketing*, perusahaan menjalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus-menerus yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga terjadi transaksi bisnis ulang.
- 2) *Unconditional service guarantee*, memberikan garansi atau jaminan istimewa yang dirancang untuk meringankan resiko atau kerugian dipihak pelanggan.
- 3) *Superior customer service*, menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan yang ditawarkan oleh pesaing.
- 4) Penanganan keluhan yang efektif, perusahaan menunjukkan perhatian, keprihatinan, dan penyesalannya atas kekecewaan pelanggan agar pelanggan tersebut dapat kembali menjadi pelanggan yang puas dan kembali menggunakan produk atau jasanya lagi. Penanganan keluhan pelanggan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas.
- 5) Peningkatan kinerja perusahaan, memberikan pendidikan dan pelatihan komunikasi, salesmanship, dan public relations kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan.

Tidak semua strategi di atas dapat diterapkan dalam bidang Bimbingan dan Konseling untuk meningkatkan kepuasan siswa. Strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan siswa ialah *relationship marketing*, penanganan keluhan yang efektif, dan peningkatan kinerja. *Relationship marketing* dilakukan guru BK dengan menjalin hubungan baik secara terus menerus dengan siswa

sehingga siswa akan merasa nyaman. Sedangkan penanganan keluhan yang efektif dilakukan guru BK dengan menunjukkan perhatian dan keprihatinannya, serta mengidentifikasi sumber masalah yang menyebabkan siswa tidak puas. Dan peningkatan kinerja dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan maupun seminar-seminar kepada guru BK.

### **2.3. Konsep Kualitas Layanan Konselor**

Pembahasan mengenai konsep kualitas layanan konselor meliputi pengertian kualitas layanan konselor, syarat jasa layanan yang berkualitas, dan dimensi kualitas layanan konselor. Konsep kualitas layanan konselor mengacu pada teori mengenai konsep kualitas jasa layanan.

#### **2.3.1. Pengertian Kualitas Layanan Konselor**

Dalam rangka untuk memperdalam mengenai kualitas layanan konselor, berikut akan dijelaskan mengenai perspektif kualitas. Karena kualitas diinterpretasikan berbeda oleh masing-masing individu dalam konteks yang berbeda. Menurut Garvin dalam Tjiptono (2003: 24-26, 2012: 143-146), setidaknya ada lima perspektif kualitas yang berkembang saat ini yaitu: 1) *transcendental approach*; 2) *product-based approach*; 3) *user-based approach*; 4) *manufacturing-based approach*; dan 5) *value-based approach*.

##### *1) Transcendental Approach*

Perspektif ini dipandang sebagai *innate excellence*, di mana kualitas bisa dipahami tapi nyaris tidak mungkin dikomunikasikan. Sudut pandang ini

biasanya diterapkan dalam dunia seni misalnya seni musik, seni drama, seni lukis, seni tari, dan seni rupa. Orang awam terkadang sulit memahami kualitas sebuah musik. Tidak sedikit orang pada malam grand final ajang musik pencarian bakat menyanyi kebingungan memahami pilihan para juri terhadap kontestan yang dinyatakan sebagai pemenang.

#### 2) *Product-based Approach*

Perspektif ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik, komponen, atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.

#### 3) *User-based Approach*

Perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*) sehingga produk yang paling memuaskan seseorang merupakan produk yang paling berkualitas. Setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda satu sama lain, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

#### 4) *Manufacturing-based Approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan lebih memperhatikan praktik-praktik rekayasa dan pemanufacturan. Perspektif ini mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan. Dalam sektor jasa, kualitas cenderung bersifat *operations-driven*. Perspektif ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal,

yang seringkali dipicu oleh keinginan untuk meningkatkan produktivitas dan menekan biaya. Jadi, yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang telah ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

#### 5) *Value-based Approach*

Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*) dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga. Kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence*, yaitu tingkat kinerja terbaik atau yang sepadan dengan harga yang dibayarkan. Kualitas bersifat relatif sehingga produk yang paling tinggi kualitasnya belum tentu produk yang paling bernilai. Namun yang paling bernilai adalah yang paling tepat dibeli atau digunakan.

Selain perspektif di atas, setiap lembaga atau organisasi memiliki pemahaman yang berbeda-beda pula terhadap definisi dan kriteria kualitas. Juran dalam Tjiptono (2005: 11) mengartikan “kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada harapan pelanggan”. Harapan siswa sebagai pelanggan akan terpenuhi ketika dalam menerima layanan merasa cocok dan sesuai. Sedangkan menurut Rangkuti (2006: 28) “kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan”. Jika kepentingan siswa terpenuhi berarti jasa layanan tersebut bisa dikatakan berkualitas. Karena kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan siswa sebagai pelanggan.

Tjiptono (2012: 157) menjelaskan bahwa “kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan”. Siswa akan menggunakan layanan yang sesuai dengan kebutuhannya karena kebutuhan siswa sebagai dasar konselor dalam memberikan layanan.

Citra kualitas yang baik bukanlah ditentukan oleh sudut pandang konselor sebagai pemberi layanan atau penyedia jasa layanan, namun berdasarkan sudut pandang siswa. Jasfar (2005: 48) mengatakan bahwa:

persepsi konsumen terhadap kualitas jasa (*consumer Perceived service quality*) merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa dari sudut pandang konsumen. Namun perlu diperhatikan bahwa sifat jasa yang tidak nyata (*intangible*) menyebabkan sangat sulit bagi konsumen untuk menilai jasa sebelum dia mengalaminya, bahkan setelah dia konsumsi jasa tertentu pun, sulit bagi pelanggan untuk menilai kualitas jasa tersebut.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan konselor adalah ciri atau karakteristik suatu pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan konselor untuk memuaskan kebutuhan siswa.

### **2.3.2. Syarat Jasa Layanan yang Berkualitas**

Layanan yang berkualitas memiliki beberapa syarat. Menurut Van Looy yang dikutip oleh Jasfar (2009: 50) bahwa suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal harus memenuhi beberapa syarat, antara lain seperti berikut:

- 1) Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.



- 2) Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
- 3) Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas
- 4) Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (limited).

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa layanan memiliki dimensi-dimensi yang harus memenuhi beberapa syarat agar dapat disebut berkualitas. Syarat tersebut jika diterapkan dalam Bimbingan dan Konseling yaitu bahwa layanan konselor yang berkualitas memiliki dimensi yang satu dan yang lainnya mudah dibedakan karena memiliki karakteristik masing-masing. Selain itu masing-masing dimensi juga valid atau dapat digunakan untuk berbagai bidang jasa meskipun spesifikasinya berbeda. Kemudian jumlah dimensinya harus dibatasi.

### **2.3.3. Dimensi Kualitas Layanan Konselor**

Banyak pakar yang menyatakan pemikirannya mengenai dimensi kualitas, baik berdasarkan riset maupun yang bersifat teoritis saja. Dalam hal ini akan dijelaskan dimensi kualitas layanan menurut pakar yang paling banyak diacu yaitu Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.

Pada awalnya Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas layanan yaitu: reliabilitas, responsivitas atau daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik atau *tangibles*. Tetapi kemudian menyederhanakannya menjadi 5 dimensi di mana kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan disatukan

menjadi empati. Sehingga pada akhirnya Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono, 2012: 174; Rangkuti, 2006: 19; Jasfar, 2005: 51) mengemukakan ada 5 dimensi yang dapat dijadikan standar dalam menentukan kualitas suatu jasa atau layanan yaitu: (1) *Reliability* (keandalan); (2) *Responsiveness* (daya tanggap); (3) *Assurance* (jaminan); (4) *Emphaty* (empati); dan *Tangible* (bukti fisik).

#### **2.3.3.1. Reliability (Keandalan)**

Dimensi keandalan meliputi kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan. Reliabilitas menurut Tjiptono (2012: 174) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Keandalan menurut Jasfar (2009: 51) yaitu “kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali”. Hal ini sependapat dengan Rangkuti (2006: 30) yang mengatakan bahwa keandalan yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi keandalan seorang konselor mencakup pemberian layanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan memberikan layanan secara tepat waktu (*ontime*) serta menepati janji yang dibuat dan serta dapat bertanggung jawab atas semua ucapannya.

Ketepatan layanan yang dimaksud yaitu guru BK memberikan layanan sesuai apa yang sedang dibutuhkan oleh siswa sesuai dengan permasalahan yang dihadapinya saat ini dan disesuaikan dengan masalah yang terjadi dilingkungan sehingga layanan yang diberikan dapat memberikan manfaat yang besar bagi perkembangannya. Selain ketepatan layanan, konselor juga harus memiliki ketepatan waktu baik hadir di sekolah maupun ketika memberikan layanan kepada siswa sesuai dengan waktu yang sudah terjadwal. Pemberian pelayanan dapat dilakukan pada saat jam BK maupun di luar jam BK dan di luar jam pelajaran lainnya (di luar jam KBM).

Pemberian layanan juga harus dilakukan sesuai kesepakatan atau janji yang telah dibuat. Janji tersebut bisa meliputi janji guru BK untuk bertemu memberikan layanan maupun janji guru BK untuk mengatasi masalah siswa. Guru BK juga harus mempertanggungjawabkan apa-apa saja yang telah diucapkannya. Hal ini terkait dengan kata-kata yang memotivasi maupun yang menyinggung. Selain itu juga istilah yang digunakan guru BK dalam memberikan layanan akan mempengaruhi pemahaman siswa.

### **2.3.3.2. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Dimensi daya tanggap yaitu kemampuan membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat. Rangkuti (2006: 30) menunjukkan bahwa ketanggapan meliputi kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. Hal ini juga senada dengan yang diungkapkan Tjiptono (2012: 175) bahwa daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan

merespon permintaan mereka dengan segera. *Responsiveness* berkaitan dengan kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang seharusnya tidak terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman menyenangkan. Misalnya karena keterlambatan keberangkatan pesawat, penumpang diberikan makanan dan minuman (Jasfar 2009: 51).

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi daya tanggap seorang konselor meliputi kesediaan, kecepatan, dan spontanitas dalam memberikan pelayanan Bimbingan dan Konseling kepada siswa sesuai dengan kebutuhan dan masalahnya.

Kesediaan konselor dalam menangani siswa terkait dengan perlakuan guru BK terhadap siswa. Guru BK tidak boleh menyamaratakan semua siswa baik yang bermasalah maupun yang tidak bermasalah dalam suatu layanan. Siswa yang bermasalah biasanya membutuhkan perhatian dan penanganan khusus. Namun, guru BK juga tidak boleh membedakan dalam artian mau memberikan layanan bukan hanya kepada siswa yang bermasalah saja tetapi kepada yang tidak bermasalah sekalipun karena sama-sama membutuhkan layanan dari guru BK. Selain itu, sikap terbuka guru BK dalam menanggapi keluhan siswa juga akan menumbuhkan kepercayaan siswa.

Kecepatan pelayanan dan spontanitas terkait dengan respon guru BK ketika ada masalah terutama dengan siswa ampuannya. Konselor diharapkan cepat

tanggap dan tidak menunda-nunda sesuatu yang mendesak untuk diselesaikan. Respon juga harus didasari dengan pemikiran yang matang untuk bertindak, bukan malah sebaliknya. Guru BK juga sebaiknya tidak membuang-buang waktu dalam memberikan pelayanan.

#### **2.3.3.3. Assurance (Jaminan)**

Dimensi jaminan meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence) (Tjiptono, 2012: 175). Hal senada juga diungkapkan oleh Rangkuti (2006: 30) bahwa “jaminan meliputi pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari risiko”. Dimensi jaminan ditujukan untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dimensi jaminan seorang konselor mencakup kemampuan konselor untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan siswa, dalam hal ini juga sikap dan perilaku yang positif. Guru BK dalam pelayanannya dituntut untuk mampu merahasiakan apa-apa saja yang telah disepakatinya dengan siswa atau dalam dunia Bimbingan dan Konseling disebut dengan asas kerahasiaan. Dengan asas kerahasiaan akan mendorong keyakinan dan kepercayaan siswa terhadap guru BK. Hal ini membuat siswa memiliki anggapan bahwa guru BK mampu menemukan solusi terhadap masalah yang dihadapi siswa. Dengan begitu, siswa dapat merasakan manfaat dari layanan Bimbingan dan Konseling yang diterimanya.

Guru BK harus mampu bersikap positif terhadap siapapun siswa yang dilayani. Jika siswa yang dilayani adalah siswa yang terkenal buruk di sekolah tersebut, timbul persepsi yang bermacam-macam meskipun hanya dalam pikiran. Guru BK sebaiknya menghindari hal seperti ini. Guru BK diharapkan mampu memberikan contoh yang baik dan dapat diteladani oleh siswa.

#### **2.3.3.4. *Emphaty* (Empati)**

Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang sedang dirasakan oleh orang lain. Menurut Rangkuti (2006: 30), “empati yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi”. Dimensi empati meliputi kemampuan perusahaan dalam memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman (Tjiptono, 2012: 175).

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi empati seorang konselor meliputi perhatian dan rasa kepedulian serta konselor adalah guru yang mudah dihubungi. Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain. Ketika seseorang sedang berempati, akan timbul rasa perhatian dan rasa peduli. Perhatian dan rasa peduli seorang guru BK dapat ditunjukkan dengan memotivasi siswa untuk berprestasi dan mengambil keputusan. Perhatian guru BK tidak cukup hanya dengan ucapan rasa peduli saja, melainkan dengan memahami kondisi siswa dan memahami persoalan yang dihadapinya.

#### **2.3.3.5. *Tangible* (Bukti Fisik)**

“Dimensi bukti fisik meliputi penampilan fisik, peralatan, sumber daya manusia, serta sarana komunikasi (Tjiptono, 2012: 175)”. Sementara itu menurut Jasfar (2005: 51) *tangible* lebih kepada produk-produk fisik seperti tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian jasa menurut Jasfar ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dimensi bukti fisik seorang konselor meliputi penampilan fisiknya dan sarana yang digunakan. Penampilan fisik meliputi penampilan yang menarik dan guru BK dapat memberi contoh yang baik dalam hal berpenampilan. Penampilan menarik yang dimaksud bukan penampilan negatif yang membuat banyak orang memperhatikannya, melainkan penampilan sebagaimana selayaknya seorang guru. Sementara itu, menurut Ketentuan Umum Permendiknas (Peraturan Menteri Pendidikan Nasional) No. 24 tahun 2007 “sarana adalah perlengkapan pembelajaran yang dapat dipindah-pindah, sedangkan prasarana adalah fasilitas dasar untuk menjalankan fungsi sekolah/madrasah. Sarana pendidikan antara lain gedung, ruang kelas, meja, kursi serta alat-alat media pembelajaran. Sedangkan yang termasuk prasarana antara lain seperti halaman, taman, lapangan, jalan menuju sekolah dan lain-lain”. Jadi sarana yang dimaksud dalam komponen ini meliputi ruangan dan media. Ruangan yang dimaksud yaitu penggunaan ruangan sesuai dengan materi pembahasan pada jam BK tersebut. Selanjutnya saat memberikan layanan menggunakan media yang menarik agar siswa antusias dan tertarik mengikuti layanan.

## **2.4. Konselor Lulusan Bimbingan dan Konseling Unnes**

Guru Bimbingan dan Konseling (BK) adalah guru yang memiliki wewenang dan tanggung jawab terhadap perkembangan siswa yang meliputi aspek pribadi, sosial, belajar, dan karir. Winkel (2012:171) mengartikan konselor sekolah adalah tenaga profesional yang mencurahkan seluruh waktunya pada pelayanan bimbingan (*full-time guidance counselor*). Untuk menjadi konselor sekolah tidaklah mudah. Ada proses yang harus dilalui sebelum terjun ke lapangan dan bekerja sebagai tenaga profesional Bimbingan dan Konseling yaitu harus menempuh pendidikan akademik dahulu dengan mengambil jurusan Bimbingan dan Konseling. Di Jawa Tengah memiliki beberapa Universitas Negeri yang memiliki jurusan Bimbingan dan Konseling, salah satunya adalah Universitas Negeri Semarang (UNNES).

Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang menyiapkan Sarjana yang kompeten dalam memberikan pelayanan bimbingan dan konseling di SMP/MTs, SMA/MA/SMK. Di samping itu mempunyai kewenangan sebagai guru bimbingan dan konseling di SD, komunitas sosial, widyaiswara bimbingan dan konseling, dan instruktur bimbingan dan konseling profesional yang berwawasan konservasi.

Jurusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang terakreditasi A (Amat Baik) berdasarkan No SK 032/BAN-PT/Ak-XV/S1/X/2012 tanggal 18 Oktober 2012 dengan gelar lulusannya yaitu Sarjana Pendidikan (S.Pd.). Jurusan Bimbingan dan Konseling Unnes memiliki visi dan misi, yaitu:



### 1) Visi

Program bimbingan dan konseling menjadi pusat unggulan dan rujukan dalam bidang bimbingan dan konseling tingkat nasional serta menyiapkan calon guru bimbingan dan konseling atau konselor profesional yang berwawasan konservasi pada tahun 2016.

### 2) Misi:

- a) Menyelenggarakan pendidikan sarjana di bidang bimbingan dan konseling yang profesional dan berwawasan konservasi secara transparan dan akuntabel untuk menghasilkan lulusan yang unggul dan berdaya saing tinggi.
- b) Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan ilmu untuk menghasilkan karya yang unggul dan menjadi rujukan dalam bidang bimbingan dan konseling.
- c) Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat melalui penerapan ilmu bimbingan dan konseling yang memandirikan.
- d) Menyelenggarakan pendidikan berkelanjutan (continuing education) untuk meningkatkan kualitas kinerja dan profesionalitas konselor.
- e) Menjalin kerjasama dengan berbagai organisasi profesi dan alumni serta meningkatkan partisipasi masyarakat (stakeholder) dalam pembangunan pendidikan nasional.

Jurusan Bimbingan dan Konseling FIP UNNES membekali mahasiswa dengan teori dan praktik berbagai layanan Bimbingan dan Konseling, selain itu juga dimatangkan lagi dengan Pratik Pengalaman Lapangan (PPL) dan Praktik Lapangan Bimbingan dan Konseling (PLBK) di Sekolah Dasar (SD) dan di panti rehabilitasi sosial. Dengan pengalaman yang dimiliki jurusan ini yaitu dari tahun berdirinya 1965, dengan pendidikan yang baik sehingga meraih akreditasi A (amat baik), serta dengan visi dan misinya, mendapatkan banyak kepercayaan dari masyarakat terutama calon mahasiswa. Dengan hal tersebut pula, konselor lulusannya diharapkan mampu menjadi konselor profesional yang berkualitas dan mampu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada siswa.

## **2.5. Konsep Layanan Format Klasikal**

Konselor dalam melaksanakan layanan Bimbingan dan Konseling dilakukan dalam 3 format atau bentuk yaitu: 1) Layanan klasikal; 2) Layanan kelompok; dan 3) Layanan individual. Istilah format atau bentuk layanan menunjuk pada jumlah orang yang diberi pelayanan. Dalam hal ini akan dibahas mengenai layanan klasikal yang berikan oleh konselor kepada siswa.

### **2.5.1. Pengertian Layanan Format Klasikal**

“Layanan bimbingan klasikal yaitu layanan bimbingan yang sarasanya pada seluruh siswa dalam kelas atau gabungan beberapa kelas” (Supriyo,2010:2). Sementara itu Direktorat Jendral Peningkatan Mutu Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Dapertemen Pendidikan Nasional dalam Prihastomo (2012:

[www.anggunprihastomo.wordpress.com](http://www.anggunprihastomo.wordpress.com)) mengemukakan pendapat bahwa “Layanan bimbingan klasikal adalah salah satu pelayanan dasar bimbingan yang dirancang menuntut konselor untuk melakukan kontak langsung dengan para peserta didik di kelas secara terjadwal, konselor memberikan pelayanan bimbingan ini kepada peserta didik”.

Layanan klasikal dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan kepada semua siswa di kelas secara terjadwal. Hal ini menunjukkan bahwa dalam dalam proses bimbingan, program sudah disusun secara baik dan siap untuk diberikan kepada siswa secara terjadwal. Istilah layanan dalam format klasikal yaitu jika siswa yang dilayani dalam jumlah banyak (satu kelas) dalam satu kali layanan.

### **2.5.2. Penyelenggaraan Layanan Format Klasikal**

Layanan klasikal disajikan oleh Guru BK atau Konselor dengan menggunakan berbagai teknik layanan sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Layanan klasikal dalam Bimbingan dan Konseling memiliki beberapa jenis layanan antara lain: 1) Layanan orientasi; 2) Layanan informasi; 3) Layanan penempatan dan penyaluran; dan 4) Layanan penguasaan konten.

#### **2.5.2.1. Layanan Orientasi**

Layanan orientasi menurut Prayitno (2006: 255) adalah “layanan bimbingan yang digunakan untuk memperkenalkan siswa baru atau seseorang terhadap lingkungan yang baru dimasukinya”. Sebagaimana diketahui bahwa sebagai orang yang baru memasuki lingkungan tersebut, bukan hal yang mudah dan menyenangkan melainkan memerlukan adaptasi dan pengetahuan tentang

lingkungan tersebut. Sukardi (2008: 56) juga menyatakan hal yang serupa bahwa “pelayanan orientasi adalah pelayanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan konseli memahami lingkungan (seperti sekolah) yang baru dimasuki konseli untuk mempermudah dan memperlancar berperannya konseli di lingkungan yang baru”.

Namun perlu diketahui bahwa layanan orientasi tidak selalu mengenai siswa baru dan sekolah yang baru dimasukinya, tetapi berkaitan juga dengan lingkungan yang akan dimasukinya dan hal-hal yang baik baru maupun belum dikenalnya. Layanan orientasi adalah layanan yang berfungsi sebagai pemahaman dan pengembangan bagi potensi siswa dan bertujuan sebagai pengenalan terhadap materi dan wawasan yang dioorientasikan.

#### **2.5.2.2. Layanan Informasi**

Layanan informasi adalah layanan yang diberikan agar siswa memperoleh pengetahuan dan pemahaman lebih mendalam terkait materi yang diinformasikan yaitu tentang berbagai hal. Menurut Yusuf (2009: 80) “layanan informasi merupakan proses bantuan yang diberikan kepada siswa tentang berbagai aspek kehidupan yang dipandang penting bagi mereka, baik melalui komunikasi langsung maupun tidak langsung (melalui media cetak maupun elektronik)”.

Layanan informasi ditujukan untuk membekali siswa dengan pengetahuan tentang data dan fakta dibidang pribadi, bidang sosial, bidang belajar, maupun karir agar siswa mengetahui lingkungan hidupnya dan lebih mampu mengatur dan merencanakan kehidupannya sendiri. Siswa juga harus mengetahui manakah informasi yang relevan dan yang tidak relevan bagi mereka.

### **2.5.2.3. Layanan Penempatan dan Penyaluran**

Layanan penempatan dan penyaluran adalah layanan yang membantu siswa memperoleh penempatan dan penyaluran yang tepat bagi dirinya, menempatkan dan menyalurkan segala potensinya pada kondisi yang sesuai. Menurut Mugiarto (2011: 59) “layanan penempatan dan penyaluran memungkinkan siswa berada pada posisi dan pilihan yang tepat yaitu berkenaan dengan penjurusan, kelompok belajar, pilihan pekerjaan/ karir, kegiatan ekstra kurikuler, program latihan dan pendidikan yang lebih tinggi sesuai kondisi fisik dan psikisnya”.

Tujuan dari layanan ini yaitu diperolehnya tempat yang sesuai bagi siswa untuk pengembangan potensi dirinya. Kesesuaian terhadap tempat dalam pengembangan diri seperti pada lingkungan sekolah, organisasi, pekerjaan, dan juga pendidikan lanjut.

### **2.5.2.4. Layanan Penguasaan Konten**

Layanan penguasaan konten merupakan istilah baru dari layanan pembelajaran yang telah diartikan seperti pengajaran yang dilakukan oleh guru. Layanan penguasaan konten adalah layanan yang diberikan kepada individu untuk menguasai kemampuan atau kompetensi (konten) tertentu melalui kegiatan belajar.

Tujuan dari layanan ini yaitu dikuasainya suatu konten tertentu. Penguasaan konten diperlukan siswa untuk menambah wawasan dan pemahaman, mengarahkan penilaian sikap, menguasai cara-cara atau kebiasaan tertentu, untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatasi masalah-masalahnya. Dalam

menyelenggarakan layanan ini, konselor perlu menekankan secara jelas dan spesifik fungsi-fungsi konseling mana yang menjadi arah layanannya dengan konten khusus yang menjadi fokus kegiatannya.

## **2.6. Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan Konselor Lulusan Bimbingan dan Konseling UNNES dalam Format Klasikal**

Kepuasan siswa dapat diartikan sebagai terpenuhinya harapan siswa sebagai seorang peserta didik terhadap pelayanan pendidikan. Salah satu pelayanan yang memegang peranan penting bagi siswa adalah Bimbingan dan Konseling. Dengan adanya Bimbingan dan Konseling ini, siswa diharapkan mampu mengembangkan dirinya baik dalam bidang pribadi, sosial, belajar maupun karir. Ketepatan dan kesuksesan layanan Bimbingan dan Konseling tidak terlepas dari peran seorang konselor atau guru BK.

Sebagai mana diketahui bahwa keberadaan konselor atau guru BK dalam sistem pendidikan nasional (UU No. 20 Tahun 2003 pasal 1 ayat 6) dinyatakan sebagai salah satu kualifikasi pendidik, sejajar dengan kualifikasi guru, dosen, pamong belajar, tutor, widyaiswara, fasilitator, dan instruktur. Bantuan guru BK atau konselor terhadap siswa tersebut dilaksanakan melalui 9 layanan, antara lain: (1) Layanan orientasi; (2) Layanan informasi; (3) Layanan penguasaan konten; (4) Layanan penempatan penyaluran; (5) Konseling individu; (6) Bimbingan kelompok; (7) Konseling kelompok; (8) Konsultasi; dan (9) Mediasi.

Konselor dalam melaksanakan layanan-layanan tersebut harus sesuai dengan kebutuhan siswa. Konselor juga dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas sehingga harapan siswa terpenuhi dan dapat memberikan kepuasan. Menurut Willis (2004: 79) “kualitas konselor adalah semua kriteria keunggulan, termasuk pribadi, pengetahuan, wawasan, keterampilan, dan nilai-nilai yang dimilikinya yang akan memudahkannya dalam menjalankan proses konseling sehingga mencapai tujuan dengan berhasil (efektif)”. Rachman ([www.republika.co.id](http://www.republika.co.id)) menuliskan bahwa “menurut Mungin Eddy Wibowo agar bisa diberdayakan, tentunya konselor harus menunjukkan kualitasnya, sebab kalau dia tidak berkualitas tentunya tidak akan dipercaya”. Jika kualitas layanan dapat diberdayakan secara baik maka akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Universitas Negeri Semarang sebagai salah satu universitas terbaik di Jawa Tengah memiliki jurusan Bimbingan dan Konseling yang mencetak calon-calon konselor profesional. Mahasiswa sebagai calon konselor dibekali pendidikan akademik yang meliputi teori dan praktik berbagai layanan Bimbingan dan Konseling yang kemudian dimatangkan melalui Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) dan Praktik Lapangan Bimbingan dan Konseling (PLBK) di Sekolah Dasar (SD) dan di panti rehabilitasi sosial. Hal ini menyiapkan konselor untuk siap terjun dan bekerja di lapangan secara profesional, dan bertanggung jawab, serta memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas layanan konselor memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan siswa. “Kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya kepuasan” (Tjiptono, 2005: 125). Berarti dalam hal ini kualitas layanan konselor akan

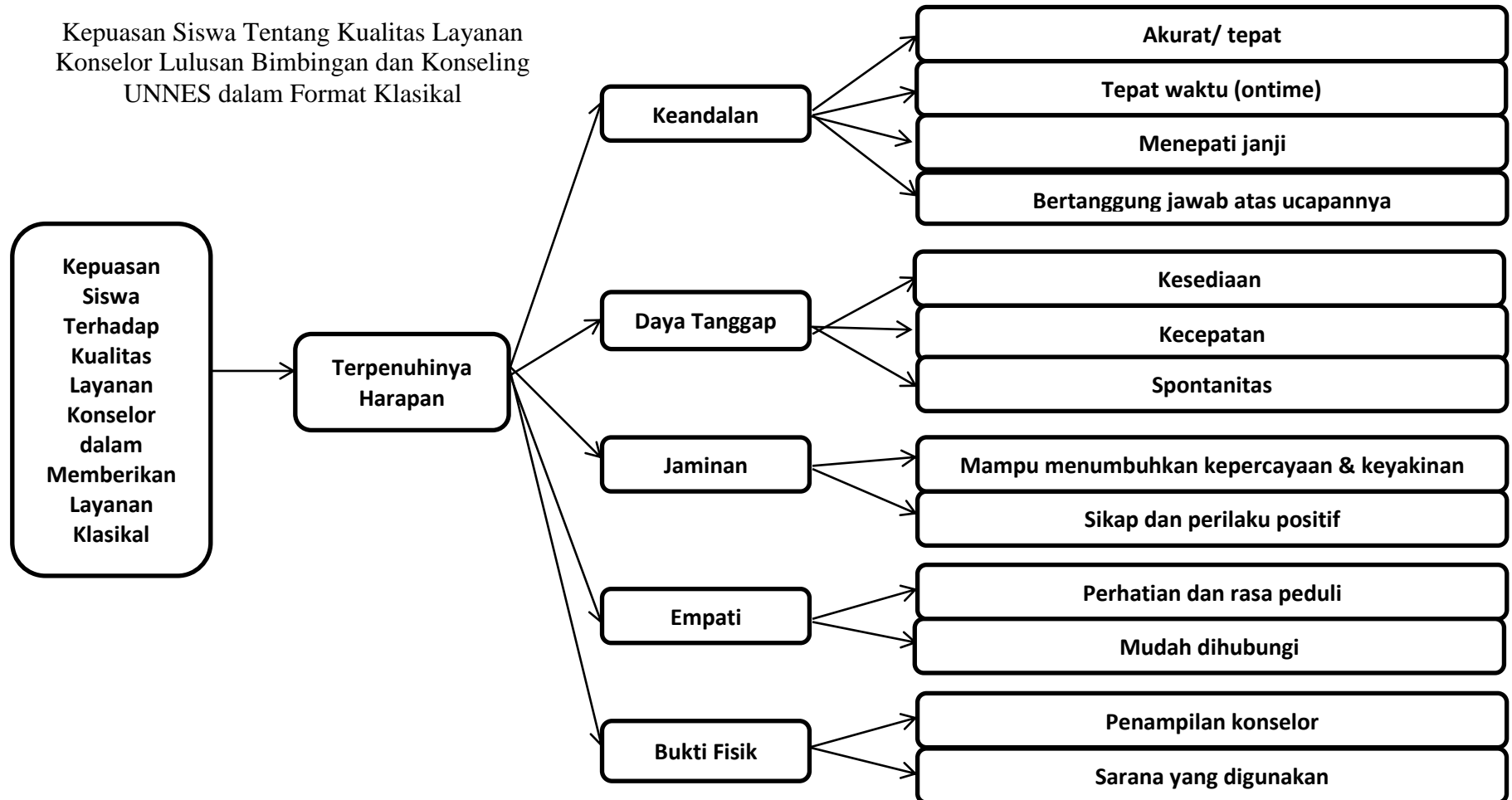
mendorong terwujudnya kepuasan siswa terhadap layanan yang diterimanya. Rangkuti (2006: 30) menyatakan bahwa “faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi”.

Berarti dalam hal ini kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor lulusan Bimbingan dan Konseling UNNES dalam format klasikal merupakan perasaan terpenuhi dan tidak terpenuhinya harapan siswa terhadap layanan konselor sekolah yang berupa: (1) Keandalan (*realibility*); (2) Daya tanggap (*responsiveness*); (3) Jaminan (*assurance*); (4) Empati (*emphaty*); dan (5) Bukti fisik (*tangible*) dalam memberikan layanan klasikal. Siswa yang puas menerima layanan ditunjukkan dalam bentuk pelayanan konselor yang sebanding atau bahkan melebihi harapan siswa. Sedangkan siswa yang tidak puas ditunjukkan dengan pelayanan konselor yang lebih rendah dari harapan siswa.



Gambar 2.3

Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan  
Konselor Lulusan Bimbingan dan Konseling  
UNNES dalam Format Klasikal



## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan langkah yang harus ditempuh dalam suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2012: 3) “secara umum metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Ketepatan metode akan menjadi hal yang penting dalam menentukan kualitas hasil penelitian.

Langkah-langkah yang digunakan adalah 1) Menentukan jenis penelitian; 2) Menetapkan variabel yang akan diteliti; 3) Menentukan populasi dan sampel yang akan digunakan; 4) Menentukan metode dan alat pengumpul data; 5) Perhitungan validitas dan reliabilitas; serta 6) Teknik analisis data.

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian adalah salah satu kegiatan ilmiah yang dilakukan dengan cara yang sistematis dan mengikuti aturan-aturan metodologi. Sesuai dengan judul pada penelitian ini yaitu Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan Konselor Lulusan BK Unnes dalam Format Klasikal di SMA Negeri se-Kabupaten Semarang tahun 2015 termasuk dalam jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Hal ini dikarenakan peneliti tidak membuat perbandingan antar variabel maupun mencari hubungan antar variabel. Menurut Azwar (2007: 7) “Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan

karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu”. Sedangkan Singarimbun (2011: 4-5) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu, peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa.

Berdasarkan metodenya (Sugiyono, 2012: 7), maka penelitian yang digunakan yaitu survei. Arikunto (2006: 54) menjelaskan survei adalah suatu bentuk penelitian di mana informasi dikumpulkan dari sejumlah sampel berupa orang, melalui pertanyaan-pertanyaan, suatu cara mengumpulkan data dengan individu-individu dalam suatu sampel. Sementara itu Singarimbun (2011: 3) menyimpulkan bahwa survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Senada dengan hal tersebut Sugiyono (2012: 12) menyatakan bahwa metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan) tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur, dan sebagainya (perlakuan tidak seperti dalam eksperimen).

### **3.2. Variabel Penelitian**

“Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012: 61)”. Variabel merupakan salah satu komponen yang penting dalam penelitian. Pembahasan

mengenai variable dalam penelitian ini meliputi: 1) Identifikasi variabel; 2) Jenis variabel; dan 3) Definisi operasional variabel.

### **3.2.1. Identifikasi Variabel**

Menurut Arikunto (2006: 118) “variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”. Variabel Penelitian merupakan segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor lulusan BK Unnes dalam format klasikal.

### **3.2.2. Jenis Variabel**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel tunggal yaitu “kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor lulusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang dalam format klasikal” sehingga tidak ada hubungan antar variabel yang mempengaruhi dan variabel yang dipengaruhi.

### **3.2.3. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel adalah “suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut (Azwar, 2006: 74)”. Definisi operasional dimaksudkan untuk mengetahui batasan yang jelas, nyata, konkrit, sehingga variabel dapat diukur. Definisi operasional dalam

penelitian ini adalah kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor dalam format klasikal.

Kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor dalam format klasikal merupakan perasaan terpenuhi dan tidak terpenuhinya harapan siswa terhadap jasa layanan konselor sekolah yang berupa: (1) Keandalan (*realibility*); (2) Daya tanggap (*responsiveness*); (3) Jaminan (*assurance*); (4) Empati (*emphaty*); dan (5) Bukti fisik (*tangible*) dalam memberikan layanan format klasikal.

### **3.3. Populasi dan Sampel**

Dalam suatu penelitian baik itu kuantitatif maupun kualitatif, keberadaan populasi dan sampel penelitian merupakan hal yang penting karena populasi dan sampel merupakan sumber utama untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam mengungkapkan fenomena atau realitas yang dijadikan fokus penelitian.

#### **3.3.1. Populasi**

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012: 117)”. Menurut Singarimbun (2011: 152) “populasi atau universe ialah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan di duga”.

Kriteria populasi dalam penelitian ini adalah:

- (1) Seluruh siswa (baik kelas X, XI, dan XII) di SMA Negeri se-Kabupaten Semarang

- (2) Pernah menerima layanan klasikal Bimbingan dan Konseling minimal 3 kali dari guru BK atau konselor alumni BK Unnes.

Berdasarkan data di lapangan, populasinya sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Daftar Jumlah Populasi Penelitian**

No	Nama Sekolah	Jumlah Alumni BK Unnes	Konselor	Jumlah Siswa
1	SMAN 1 Ungaran	1		258
2	SMAN 2 Ungaran	1		225
3	SMAN 1 Bergas	2		407
4	SMAN 1 Ambarawa	1		245
5	SMAN 1 Susukan	1		98
JUMLAH		6		1233

(sumber: MGBK Kabupaten Semarang)

### 3.3.2. Sampel

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012: 118)”. Cara menentukan ukuran sampel yang digunakan yaitu dengan tabel Krejcie. Krejcie dalam melakukan perhitungan ukuran sampel didasarkan atas kesalahan 5%, jadi sampel yang diperoleh itu mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi. Berdasarkan tabel Krejcie dapat dilihat bahwa populasi sebesar 1233, jadi ukuran sampelnya sebanyak 297.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Pengambilan sampel dengan teknik ini karena populasinya bersifat homogen yaitu siswa SMA Negeri di Kabupaten Semarang yang mendapatkan layanan format klasikal Bimbingan dan Konseling dari guru BK lulusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang. Kemudian

dikatakan simple random sampling menurut Sugiyono (2012: 120) “karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu”.

Berikut perhitungan pembagian ke 297 siswa sebagai sampel penelitian yang dilakukan, agar sampel proporsional untuk 4 sekolah dengan jumlah siswa sebanyak 1008 siswa.

**Tabel 3.2**  
**Daftar Jumlah Sampel Penelitian**

No	Nama Sekolah	Jumlah Konselor Alumni BK Unnes	Jumlah sampel
1	SMAN 1 Ungaran	1	$\frac{258}{1008} \times 297 = 76$
2	SMAN 1 Bergas	2	$\frac{407}{1008} \times 297 = 120$
3	SMAN 1 Ambarawa	1	$\frac{245}{1008} \times 297 = 72$
4	SMAN 1 Susukan	1	$\frac{98}{1008} \times 297 = 29$
JUMLAH			297 siswa

### 3.4. Metode Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, seseorang dapat menggunakan berbagai macam metode. Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh data yang relevan, akurat, dan reliabel dengan menggunakan metode yang tepat.

### 3.4.1. Alat Pengumpul Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *non-test* yaitu skala psikologis. “Skala psikologis merupakan alat ukur aspek atau atribut afektif (Azwar, 2005: 3). Sutoyo (2009: 170) juga menjelaskan tentang kegunaan skala psikologis bahwa “skala psikologis digunakan untuk mengungkap konstruk atau konsep psikologis yang menggambarkan aspek kepribadian individu seperti: tendensi agresifitas, sikap terhadap sesuatu, self esteem, kecemasan, persepsi, dan motivasi”.

Skala psikologis memiliki karakteristik khusus sebagai alat ukur atau instrumen penelitian, yaitu:

- (a) Cenderung digunakan untuk mengukur aspek afektif-bukan kognitif, (b) stimulusnya berupa pertanyaan atau pernyataan yang tidak langsung mengungkap atribut yang hendak diukur, melainkan langsung mengungkap indikator perilaku dari atribut yang bersangkutan, (c) jawabannya lebih bersifat proyektif, (d) selalu berisi banyak item berkenaan dengan atribut yang diukur, (e) respon subyek tidak dikalsifikasikan sebagai jawaban “benar” atau “salah”, semua jawaban dianggap benar sepanjang sesuai keadaan yang sebenarnya, jawaban yang berbeda diinterpretasikan berbeda pula. (azwar, 2005: 3-4)

Skala dalam penelitian ini yaitu skala kepuasan yang digunakan untuk menggali informasi tentang kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor lulusan BK Unnes dalam format klasikal. Respondennya adalah siswa di SMA Negeri se-Kabupaten Semarang yang mendapatkan layanan klasikal dari konselor lulusan BK Unnes. Alternatif jawaban dan bobot penilaian yang digunakan sebagai berikut:

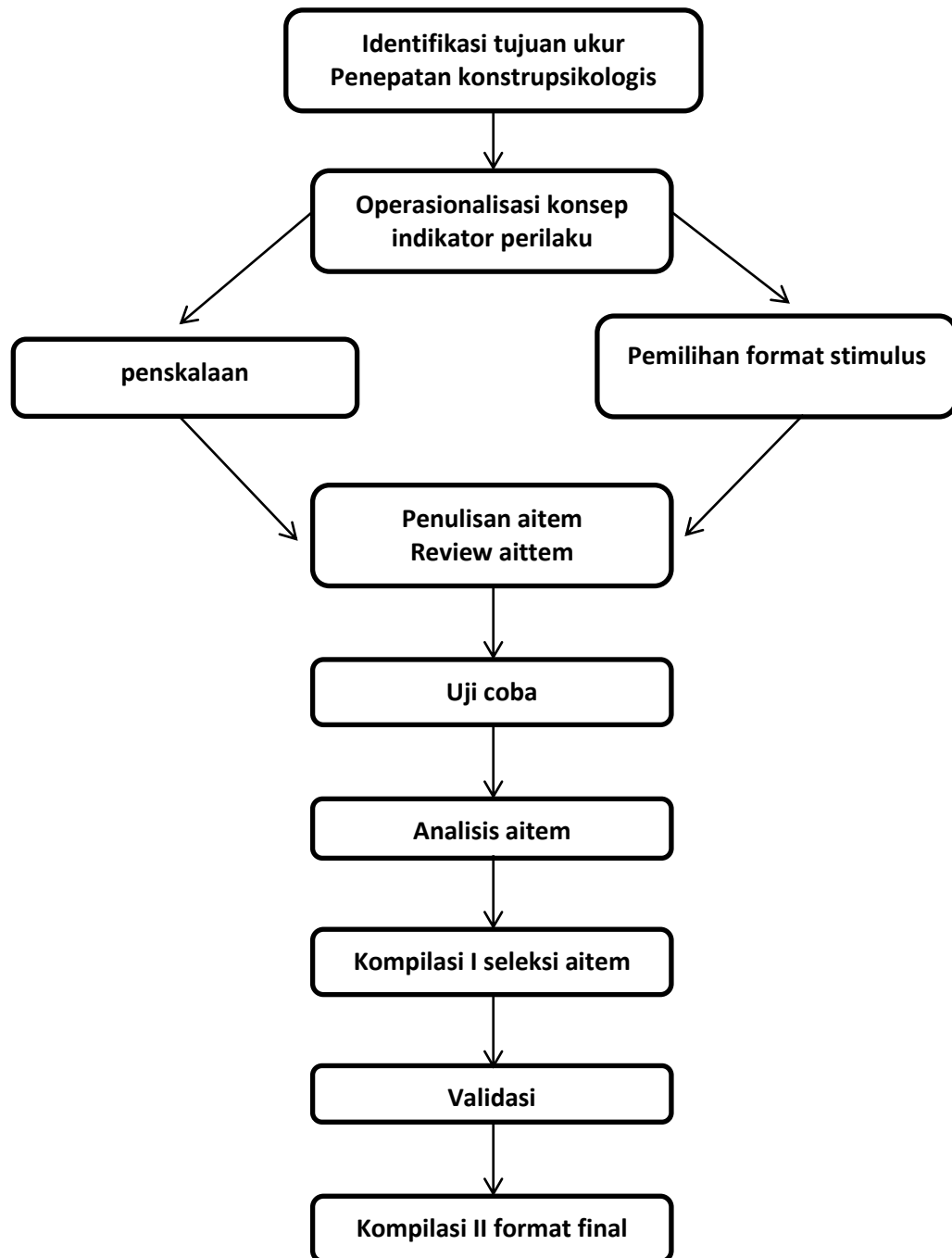


**Tabel 3.3**  
**Alternatif Jawaban dan Bobot Penilaian Skala Kepuasan**

No.	Kategori	Skor Pernyataan	
		Positif	Negatif
1	SS (Sangat Sesuai)	5	1
2	S (Sesuai)	4	2
3	CS (Cukup Sesuai)	3	3
4	TS (Tidak Sesuai)	2	4
5	STS (Sangat Tidak Sesuai)	1	5

### 3.4.2. Penyusunan Instrumen

Azwar (2005: 11) dalam Sutoyo (2009:177) menunjukkan tahap-tahap penyusunan instrumen untuk skala psikologis:



**Gambar 3.1**  
**Tahap Penyusunan Skala**

Berikut dijelaskan pengembangan kisi-kisi instrumen tentang tingkat kepuasan siswa:

**Tabel 3.4**  
**Kisi-Kisi Instrumen Skala Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan**  
**Konselor dalam Format Klasikal**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Deskriptor	
Kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor dalam format klasikal	Terpenuhinya harapan siswa akan keandalan pelayanan dalam format klasikal	Ketepatan ( <i>accurately</i> ) pelayanan	1) Siswa menerima layanan dari guru BK sesuai dengan kebutuhannya 2) Guru BK membantu menemukan solusi yang tepat terhadap masalah siswa	
		Ketepatan waktu ( <i>ontime</i> )	1) Guru BK hadir di sekolah sesuai jam kerja (meski tidak ada jam di kelas) 2) Guru BK masuk ke kelas sesuai waktu yang dijadwalkan	
		Menepati kesepakatan/janji yang dibuat	1) Guru BK menepati janji untuk bertemu memberikan layanan 2) Guru BK berani menjanjikan keberhasilan layanan	
	Terpenuhinya harapan siswa akan daya tanggap pelayanan dalam format klasikal	Pertanggungjawaban kata-kata yang diucapkan		1) Kata-kata yang diucapkan guru BK menggugah semangat siswa 2) Siswa tidak paham terhadap istilah yang digunakan guru BK dalam memberikan layanan 3) Guru BK menggunakan nada suara yang kurang sesuai saat memberikan layanan
			Kesediaan konselor	1) Guru BK siap siaga untuk melayani siswa 2) Sikap terbuka guru BK dalam menanggapi keluhan siswa
			Kecepatan pelayanan	1) Guru BK merespon dengan bijak ketika ada masalah 2) Guru BK tidak membuang-buang waktu ketika memberikan layanan
			Spontanitas konselor	1) Guru BK selalu cepat tanggap ketika ada masalah atau sesuatu yang terjadi 2) Guru BK saat memberikan layanan sering melakukan sesuatu tanpa berpikir

---

Terpenuhinya harapan siswa akan jaminan pelayanan	Keyakinan dan kepercayaan terhadap konselor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Siswa yakin dapat menemukan jalan keluar dari persoalan yang dihadapi setelah menerima layanan</li> <li>2) Siswa yakin guru BK adalah orang yang mampu menjaga rahasia</li> <li>3) Siswa sudah merasakan manfaat mendapatkan layanan dari guru BK</li> </ol>
	Sikap dan perilaku positif konselor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Guru BK bersikap positif terhadap semua siswa</li> <li>2) Guru BK adalah salah satu figur yang siswa teladani</li> </ol>
Terpenuhinya harapan siswa akan empati pelayanan	Perhatian dan rasa peduli konselor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Guru BK sering memberikan motivasi kepada siswa</li> <li>2) Guru BK memahami persoalan yang dihadapi siswa</li> </ol>
	Kemudahan menghubungi konselor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Siswa kesulitan ketika ingin menemui guru BK</li> <li>2) Guru BK fleksibel dalam memberikan layanan</li> </ol>
Terpenuhinya harapan siswa akan bukti fisik pelayanan	Penampilan konselor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Guru BK selalu berpenampilan menarik</li> <li>2) Guru BK selalu memberi contoh yang baik dalam hal berpenampilan</li> </ol>
	Sarana yang digunakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Guru BK menggunakan ruangan tertentu sesuai dengan topik yang dibahas ketika memberikan layanan</li> <li>2) Guru BK menggunakan media yang menarik ketika memberikan layanan di kelas</li> </ol>

---

### 3.5. Validitas dan Reliabilitas

. Suatu penelitian baik kuantitatif maupun kualitatif memerlukan keabsahan data atau validitas dan reliabilitas. Keduanya berfokus bagaimana menciptakan pengukuran yang terhubung dengan konstruk yang diukur.

### 3.5.1. Validitas

“Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2012: 173)”. Validitas sangat penting, karena tanpa instrumen yang valid maka data akan memberikan kesimpulan yang bias. Sebuah instrumen dianggap valid apabila benar-benar dapat dijadikan alat untuk mengukur apa yang akan diukur. Validitas dalam penelitian ini merupakan jenis validitas konstruk (*construct validity*). “Untuk menguji validitas konstruk dapat digunakan pendapat dari ahli (*judgement expert*). Dalam hal ini setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan ahli (Sugiyono, 2012: 177)”.

Teknik analisis validitas yaitu dengan menggunakan Rumus *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson dalam Arikunto, (2006: 146) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \{\sum x\}\{\sum y\}}{N} \div \sqrt{\left\{ \frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{N} \right\} \left\{ \frac{\sum y^2 - (\sum y)^2}{N} \right\}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : koefisien korelasi antara x dan y  $r_{xy}$

N : Jumlah Subyek

X : Skor item

Y : Skor total

- $\sum X$  : Jumlah skor items  
 $\sum Y$  : Jumlah skor total  
 $\sum X^2$  : Jumlah kuadrat skor item  
 $\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat skor total

Untuk mengetahui apakah masing-masing item instrumen yang digunakan valid atau tidak, maka  $r$  yang telah diperoleh ( $r$  hitung) dibandingkan dengan  $r$  tabel *product moment* dengan taraf kesalahan 5 %. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka item instrumen dikatakan valid. Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka item instrumen dikatakan tidak valid.

Berdasarkan hasil pengujian validitas item dengan menggunakan rumus *product moment*, dapat diketahui bahwa dari 83 item yang ditujukan untuk 30 responden dengan taraf kesalahan 5 % maka diperoleh hasil uji validitas ada 17 item yang tidak valid yaitu item nomor 1, 8, 12, 22, 25, 33, 38, 42, 48, 50, 61, 62, 70, 71, 77, 81, dan 83. Semua item yang tidak valid tersebut dihapus dan tidak digunakan karena sudah terwakili oleh 66 item yang sesuai dengan indikator.

### 3.5.2. Reliabilitas

“Reliabilitas menunjuk pada pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2006: 178)”. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas instrumen menggunakan

*internal consistency*. “pengujian reliabilitas dengan *internal consistency* dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2012: 185). Teknik analisis reliabilitas yang digunakan yaitu *Alpha Cronbach* dengan rumus:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right)$$

Keterangan:

$\alpha$  : Koefisien reliabilitas alpha

k : jumlah item

Sj : varians responden untuk item

Sx : jumlah varians skor total

Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka instrument dinyatakan reliabel. Adapun kriteria tingkat reliabilitas menurut Arikunto (2006: 178) sebagai berikut:

**Tabel 3.5**  
**Kriteria Tingkat Reliabilitas**

No	Interval	Kriteria
1.	0,9 < rh 1	Sangat Tinggi
2.	0,7 < rh 0,8	Tinggi
3.	0,5 < rh 0,6	Cukup
4.	0,3 < rh 0,4	Rendah
5.	0,0 - 0,2	Sangat Rendah

Berdasarkan penghitungan reliabilitas instrumen menggunakan *Alpha Cronbach* dapat diketahui r hitung sebesar 0,949. Sedangkan dengan taraf kesalahan 5% dapat diketahui r tabel sebesar 0,361. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa instrumen dinyatakan reliabel dengan r hitung lebih besar dari pada r tabel. Sedangkan untuk r hitung reliabilitas sebesar 0,949 tergolong dalam kriteria tingkat reliabilitas sangat tinggi.

### 3.6. Analisis Data

Metode analisis data adalah cara yang harus ditempuh untuk mengolah data sehingga mudah dibaca dan diinterpretasikan guna mengetahui kebenarannya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yaitu deskriptif persentase. Teknik analisis data deskriptif persentase dimaksudkan untuk mengetahui status variabel yaitu kepuasan siswa terhadap kualitas layanan konselor yang disajikan melalui persentase.

Rumus yang digunakan:

$$DP = \frac{n}{N} \times 100 \%$$

Keterangan:

DP : Deskriptif Persentase

n : Skor yang diperoleh

N : Skor ideal untuk setiap item pertanyaan



Dalam mendeskripsikan tingkat kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor dalam format klasikal memiliki rentangan skor 1-5 adalah interval kriteria tingkat kepuasan siswa yang ditentukan dengan cara sebagai berikut:

Presentase maksimal	: $5/5 \times 100\% = 100\%$
Presentase minimal	: $1/5 \times 100\% = 20\%$
Rentang persentase skor	: $100\% - 20\% = 80\%$
Panjang kelas interval	: $\text{Range/banyaknya kelas} = 80\%/5 = 16\%$

Berdasarkan penghitungan di atas, dapat ditentukan interval kriteri tingkat kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor dalam format klasikal sebagai berikut:

**Tabel 3.6**  
**Kriteria Tingkat Kepuasan**

Interval	Kriteria
84,01% - 100 %	Sangat Puas
68,01% - 84%	Puas
52,01% - 68%	Cukup Puas
36,01% - 52%	Tidak Puas
20% - 36%	Sangat Tidak Puas

Perhitungan persentase dimaksudkan untuk mengetahui status sesuatu yang dipersentasekan dalam bentuk kuantitatif agar diketahui gambaran hasil analisis data yang lebih jelas dan mudah ditafsirkan.

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Simpulan**

Kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor dalam format klasikal merupakan perasaan terpenuhi dan tidak terpenuhinya harapan terhadap jasa layanan konselor sekolah yang berupa: (1) Keandalan (*realibility*); (2) Daya tanggap (*responsiveness*); (3) Jaminan (*assurance*); (4) Empati (*emphaty*); dan (5) Bukti fisik (*tangible*) dalam memberikan layanan format klasikal. Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri Se-Kabupaten Semarang dengan populasi sebesar 1233 siswa di mana siswa tersebut adalah siswa yang diampu oleh guru BK lulusan Universitas Negeri Semarang. Hasil dari penelitian ini adalah:

- 1) Kepuasan siswa tentang kualitas layanan konselor lulusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang dalam format klasikal di SMA Negeri Se-Kabupaten Semarang tahun 2015 yaitu dengan persentase rata-rata sebesar 72,61 % pada kriteria yang memuaskan.
- 2) Kepuasan siswa pada keandalan memberikan layanan format klasikal termasuk dalam kriteria puas. Artinya bahwa harapan siswa akan ketepatan layanan dan ketepatan waktu guru BK, pemenuhan janji yang diberikan, serta pertanggungjawaban kata-kata yang diucapkan guru BK telah terpenuhi.

- 3) Kepuasan siswa pada komponen daya tanggap memberikan layanan dalam format klasikal dalam kriteria puas. Artinya bahwa harapan siswa akan kesediaan, kecepatan, dan spontanitas guru BK dalam memberikan layanan klasikal telah terpenuhi.
- 4) Kepuasan siswa pada komponen jaminan memberikan layanan format klasikal dalam kriteria puas. Artinya bahwa harapan siswa akan keyakinan dan kepercayaan terhadap guru BK , serta sikap dan perilaku positif guru BK dalam memberikan layanan klasikal telah terpenuhi.
- 5) Kepuasan siswa pada empati memberikan layanan format klasikal dalam kriteria puas. Artinya bahwa harapan siswa akan perhatian dan rasa peduli dari guru BK, serta kemudahan untuk menghubungi guru BK telah terpenuhi.
- 6) Kepuasan siswa pada bukti fisik memberikan layanan format klasikal dalam kriteria puas. Artinya bahwa harapan siswa akan penampilan guru BK dan sarana yang digunakan guru BK dalam memberikan layanan klasikal telah terpenuhi.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis mengemukakan beberapa saran, antara lain:

- 1) Guru BK diharapkan melakukan instropeksi diri guna melihat bagaimana kualitas layanan yang selama ini diberikan kepada siswa. Meskipun secara rata-rata siswa berada pada kriteria puas terhadap kualitas layanan

konselor lulusan Bimbingan dan Konseling Unnes, namun masih banyak siswa yang merasa cukup puas. Diharapkan guru BK melakukan strategi untuk meningkatkan kepuasan siswa dengan menjalin hubungan baik dengan siswa secara terus-menerus dan penanganan keluhan yang efektif.

- 2) Untuk LPTK (Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan) yang mencetak konselor sekolah untuk memberikan pengalaman dan pendidikan yang terbaik, sehingga kelak lulusannya menjadi konselor yang berkualitas yang mampu memberikan kepuasan kepada siswa dalam pelayanannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Saefuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chandra, Gregorius. 2002. *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa, Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Ed. 12 Jilid 1*. PT. Indeks.
- Latipun. 2011. *Psikologi Konseling*. Malang: UMM Press.
- Maryam, Atik Siti. 2007. Tesis: *Pengaruh Persepsi Kualitas pelayanan Bimbingan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan Konseling (Penelitian di SMP Negeri 1 Brebes)*. Jurusan BK FIP UNNES.
- Mugiarso, Heru. 2011. *Bimbingan dan Konseling*. Semarang: UPT Unnes Press.
- Permendikbud Nomor 111 Tahun 2014 tentang Bimbingan dan Konseling pada pendidikan dasar dan pendidikan menengah.
- Permendiknas Nomor 27 Tahun 2008 tentang Standar Kualifikasi dan Kompetensi Konselor
- Prayitno, H. & Erman Amti. 2006. *Dasar-Dasar Bimbingan & Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta
- Prihastomo, Anggun. 2012. *Makalah Bimbingan Klasikal*. Diunduh di <https://anggunprihastomo.wordpress.com/2012/10/09/bimbingan-klasikal/> akses pada 24 Juli 2015 pukul 17:34 WIB.
- Qolbina, Yanuar Fitroh. 2005. *Skripsi: Tingkat Kepuasan Siswa dalam pelayanan arah peminatan pada implementasi kurikulum 2013 di kelas XI SMA Negeri 1 Muntilan tahun ajaran 2014-2015*. Semarang: Jurusan BK FIP UNNES.

- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiharto, DYP. dan Mulawarman. 2007. *Buku Ajar Psikologi Konseling*. Jurusan Bimbingan dan Konseling Unnes.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi, Dewa Ketut dan Desak P.E. Nila Kusumawati. 2008. *Proses Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyo. 2010. *Teknik Bimbingan Klasikal*. Semarang: Swadaya Manungga
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- , Fandy. 2003. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- , Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- , Fandy. 2012. *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- , Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Winkel, W.S. dan M.M. Sri Hastuti. 2012. *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*. Yogyakarta: Media Abadi.
- Yusuf, Syamsu. 2009. *Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Bandung: Rizqi Press.

# **Lampiran-lampiran**

### PEDOMAN WAWANCARA

1. Tujuan Wawancara : Mengetahui fenomena mengenai kepuasan siswa pada layanan klasikal
2. Responden : .....
3. Interviewer : .....
4. Pelaksanaan
  - a) Hari/ tanggal :.....
  - b) Jam :.....
5. Pertanyaan wawancara :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah di sekolah ini terdapat jam layanan klasikal Bimbingan dan Konseling ?	
2	Jika tidak, bagaimana guru BK memberikan layanan di kelas ?	
3	Jika ada, bagaimana antusiasme/ keadaan siswa di kelas saat mengikuti layanan klasikal ?	
4	Apakah siswa sering meminta guru BK untuk memberikan layanan di kelas ? Jika iya, pada situasi yang seperti apa ?	



**Kisi-Kisi Instrumen**  
**Skala Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Konselor**

Variabel	Komponen	Indikator	Deskriptor	+	-
Kepuasan siswa terhadap kualitas layanan konselor dalam memberikan layanan klasikal	Keandalan	Terpenuhinya harapan siswa akan ketepatan (accurately) pelayanan yang diterima siswa saat mengikuti layanan di kelas	3) Siswa menerima layanan dari guru BK sesuai dengan kebutuhannya	1, 2, 3	4
			4) Guru BK membantu menemukan solusi yang tepat terhadap masalah siswa	5	
		Terpenuhinya harapan siswa akan ketepatan waktu (ontime) konselor	3) Guru BK hadir di sekolah sesuai jam kerja (meski tidak ada jam di kelas)	7	6,
			4) Guru BK masuk ke kelas sesuai waktu yang dijadwalkan	8, 9	10
	Terpenuhinya harapan siswa akan kesepakatan/ janji yang diberikan konselor dalam memberikan layanan di kelas	3) Guru BK menepati janji untuk bertemu memberikan layanan	11, 12	13	
		4) Guru BK berani menjanjikan keberhasilan layanan	14	15	
	Terpenuhinya harapan siswa akan pertanggungjawaban kata-kata yang diucapkan konselor saat memberikan layanan di kelas	4) Kata-kata yang diucapkan guru BK menggugah semangat siswa	5) Siswa tidak paham terhadap istilah yang digunakan guru BK dalam memberikan layanan	16	17
			6) Guru BK menggunakan nada suara yang kurang sesuai saat memberikan layanan	18,	19, 20
				22	21
	Daya Tanggap	Terpenuhinya harapan akan kesediaan konselor dalam melayani siswa di kelas	3) Guru BK siap siaga untuk melayani siswa	23, 24	25, 26
4) Sikap terbuka guru BK dalam menanggapi keluhan siswa			27, 28, 29, 30		
	Terpenuhinya harapan siswa akan kecepatan pelayanan konselor di	3) Guru BK merespon dengan bijak ketika ada masalah	31,	32, 33	
		4) Guru BK tidak membuang-	34	35	

		kelas	buang waktu ketika memberikan layanan		
		Terpenuhinya harapan siswa akan spontanitas konselor dalam memberikan layanan di kelas	3) Guru BK selalu cepat tanggap ketika ada masalah atau sesuatu yang terjadi 4) Guru BK saat memberikan layanan sering melakukan sesuatu tanpa berpikir	36, 37 39	38 40
Jaminan		Terpenuhinya harapan akan keyakinan dan kepercayaan siswa terhadap konselor ketika memberikan layanan di kelas	4) Siswa yakin dapat menemukan jalan keluar dari persoalan yang dihadapi setelah menerima layanan 5) Siswa yakin guru BK adalah orang yang mampu menjaga rahasia 6) Siswa sudah merasakan manfaat mendapatkan layanan dari guru BK	41, 42, 43 44 47, 48, 49	45, 46 50
		Terpenuhinya harapan siswa akan sikap dan perilaku positif konselor saat memberikan layanan di kelas	3) Guru BK bersikap positif terhadap semua siswa 4) Guru BK adalah salah satu figur yang siswa teladani	51, 52, 53 55, 56, 57, 58, 59	54
Empati		Terpenuhinya harapan akan perhatian dan rasa peduli yang diterima siswa saat mengikuti layanan di kelas	3) Guru BK sering memberikan motivasi kepada siswa 4) Guru BK memahami persoalan yang dihadapi siswa	60, 61, 62, 63 64, 65	66
		Terpenuhinya harapan siswa akan kemudahan menghubungi konselor	3) Siswa kesulitan ketika ingin menemui guru BK 4) Guru BK fleksibel dalam memberikan layanan	68, 70 71, 72, 73	67, 69
Bukti Fisik		Terpenuhinya harapan siswa akan penampilan konselor saat memberikan layanan di kelas	3) Guru BK selalu berpenampilan menarik 4) Guru BK selalu memberi contoh yang baik dalam hal berpenampilan	74, 75 77, 78	76
		Terpenuhinya harapan siswa akan sarana yang	3) Guru BK menggunakan ruangan tertentu sesuai	79, 80	81

		digunakan konselor saat memberikann layanan di kelas	dengan topik yang dibahas ketika memberikan layanan 4) Guru BK menggunakan media yang menarik ketika memberikan layanan di kelas	82	83
--	--	--	---	----	----

**ANGKET INSTRUMEN UJI COBA**  
**Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan Konselor**

Nama/ No. Abs. :

Kelas/ Sekolah :

Petunjuk Pengisian:

Di bawah ini ada sejumlah pernyataan yang mungkin berhubungan dengan diri saudara. Saudara diminta menunjukkan kesesuaian diri saudara dengan masing-masing pernyataan tersebut dengan memberi tanda cek (√) pada kolom skor/ nilai:

- 5 : Bila pernyataan tersebut sangat sesuai
- 4 : Bila pernyataan tersebut sesuai
- 3 : Bila pernyataan tersebut cukup sesuai
- 2 : Bila pernyataan tersebut tidak sesuai
- 1 : Bila pernyataan tersebut sangat tidak sesuai

Tidak ada jawaban benar atau salah, yang ada adalah sangat sesuai, sesuai, cukup sesuai, tidak sesuai, atau sangat tidak sesuai. Oleh karena itu jawablah dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan diri saudara yang sebenarnya, bukan yang saudara anggap baik atau yang seharusnya dilakukan. Jawaban saudara bersifat pribadi dan tidak akan mempengaruhi nilai pelajaran saudara.

Contoh:

No	Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
1	Saya selalu memperhatikan apa yang disampaikan guru BK di kelas		√			

No	Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
1	Di kelas guru BK menyampaikan layanan sesuai topik/ masalah yang berkaitan langsung dengan diri saya, baik tentang masalah pribadi, sosial, belajar, maupun karir					
2	Topik yang dibahas guru BK di kelas membuat saya antusias mengikuti layanan					
3	Saya mendapatkan pengetahuan baru saat mengikuti layanan BK di kelas					
4	Guru BK membantu menemukan solusi yang tepat atas masalah yang saya hadapi					
5	Saya senang mengikuti layanan BK di kelas, karena membantu saya dalam menemukan jalan keluar dan mengambil keputusan					
6	Guru BK tidak terlambat masuk kelas saat jam BK					
7	Guru BK datang ke sekolah bila ada jam layanan BK di kelas					
8	Guru BK hadir di sekolah tepat waktu sesuai jam kerja					
9	Guru BK menggunakan jam BK di kelas sesuai dengan waktu yang terjadwal					
10	Guru BK sering menggunakan waktu istirahat untuk memberikan layanan					
11	Ketika guru BK membuat janji memberika layanan di kelas saat jam kosong, guru BK menepati					
12	Guru BK berhati-hati dalam membuat kesepakatan, karena takut tidak bisa menepati					
13	Saya merasa kecewa ketika guru BK dengan tiba-tiba membatalkan janji memberikan layanan yang telah disepakati					
14	Guru BK berjanji jika ada masalah dan dikonsultasikan, maka guru BK akan membantu mencari jalan keluarnya					
15	Meskipun berjanji untuk membantu memecahkan masalah, tetapi masalah saya tidak kunjung menemukan pemecahannya					
16	Saya merasa bersemangat setelah mendengarkan kata-kata motivasi dari guru BK saat memberikan layanan di kelas					
17	Saya sering tersinggung/ tersakiti oleh kata-kata yang diucapkan guru BK saat memberikan layanan di kelas					
18	Bahasa yang digunakan guru BK saat menjelaskan sesuatu mudah dimengerti					
19	Guru BK menggunakan istilah yang sulit saya pahami ketika memberikan layanan					
20	Saya kesulitan memahami apa yang disampaikan guru BK di kelas					

21	Ketika memberikan layanan, suara guru BK jelas dan tegas					
22	Saya kurang bisa mendengar guru BK karena di kelas terlalu ramai					
23	Guru BK memperlakukan semua siswa sama dan tidak membeda-bedakan					
24	Ketika saya ingin berkonsultasi, guru BK selalu melayani					
25	Saya merasa kecewa karena jam BK sering kosong					
26	Guru BK hanya melayani siswa yang bermasalah					
27	Saat di kelas guru BK mau menerima teguran dari siswa apabila beliau keliru					
28	Saya bangga karena guru BK mau mengakui kesalahan yang telah dilakukan					
29	Guru BK menanggapi dengan baik kritik dan saran yang ditunjukkan kepadanya saat memberikan layanan di kelas					
30	Saya senang karena guru BK mau mendengarkan keluhan kesah yang saya ceritakan saat di kelas					
31	Guru BK langsung merespon ketika ada masalah yang terjadi di kelas					
32	Menurut saya, guru BK lambat dalam menangani suatu kasus/ masalah					
33	Saya kesulitan mengikuti prosedur layanan BK yang digunakan guru BK di kelas					
34	Jam BK dimulai dan diakhiri secara tepat waktu					
35	Guru BK tidak membuang-buang waktu ketika memberika layanan					
36	Jika tiba-tiba ada masalah yang terjadi, guru BK langsung memberikan bantuannya					
37	Saya salut karena guru BK mampu bertidak sesuai dengan situasi yang sedang terjadi					
38	Jika terjadi masalah yang sangat mendesak di kelas, guru BK lambat dalam memberikan penanganan					
39	Guru BK sebelum melakukan sesuatu berpikir dahulu, meskipun itu terjadi secara mendadak					
40	Guru BK sering berbicara tanpa berpikir dahulu sehingga membuat saya tersinggung					
41	Saya yakin setelah menerima layanan di kelas, persoalan yang saya hadapi menemukan jalan keluarnya					
42	Saya merasa nyaman saat menerima layanan dari guru BK di kelas					
43	Ketika sedang sedih atau galau, saya mencurahkan isi hati kepada guru BK					
44	Saya yakin guru BK adalah orang yang mampu menjaga rahasia					

45	Guru BK menyindir saya dikelas terkait hal-hal yang saya ceritakan kepadanya					
46	Saya tidak percaya guru BK karena sering menceritakan masalah orang lain kepada siswa saat di kelas					
47	Saya sudah beberapa kali menerima layanan dengan guru BK					
48	Saya tidak mau pindah dari guru guru BK yang sekarang ke guru BK yang lainnya					
49	Saya sudah merasakan manfaat adanya BK di sekolah					
50	Saya lebih suka guru BK yang lain					
51	Guru BK terbuka terhadap siapapun siswa yang dilayani					
52	Saya senang, meskipun saya tidak memiliki masalah saya tetap bisa menerima layanan dari guru BK					
53	Menurut saya, guru BK adalah orang yang mudah bergaul					
54	Guru BK sering berpikiran negatif kepada siswa yang bermasalah di kelas					
55	Saya melihat guru BK selalu tersenyum dan menyapa siswa					
56	Saya bangga karena memiliki guru BK yang berani meminta maaf dan mau memaafkan kesalahan orang lain					
57	Guru BK mengajarkan untuk selalu positive thinking					
58	Menurut saya, guru BK adalah pendengar yang baik					
59	Guru BK adalah salah satu figur yang saya teladani					
60	Ketika sedang down guru BK menyemangati saya					
61	Guru BK selalu mengucapkan selamat atas prestasi yang siswanya raih					
62	Guru BK selalu memberikan dukungan kepada siswa yang bermasalah di kelas untuk menjadi lebih baik					
63	Saya merasa tenang karena sebelum ujian guru BK memberikan motivasi					
64	Meskipun tidak memiliki masalah, saya tetap menerima layanan dari guru BK terkait informasi pilihan karir maupun hal lainnya					
65	Guru BK bisa memahami persoalan yang saya hadapi					
66	Saya kurang yakin jika akan menerima layanan dari guru BK karena kami berbeda pemikiran					
67	Guru BK jarang memberikan layanan di kelas karena sibuk					
68	Sesibuk apapun guru BK tetap dapat memberikan layanan di kelas					
69	Guru BK jarang berada di tempat (ruang BK)					
70	Ketika guru BK tidak masuk kelas biasanya meninggalkan pesan/ memo					
71	Ketika ingin menerima layanan di kelas ketika jam					

	kosong BK harus membuat janji terlebih dahulu dengan guru BK					
72	Saya senang karena jika kurang memahami layanan yang diberikan di kelas, bisa ditanyakan langsung melalui sms, telepon, maupun media sosial					
73	Guru BK membuat grup satu di kelas di media sosial sehingga bisa memberikan layanan online					
74	Guru BK selalu berpakaian rapi dan sopan					
75	Guru BK selalu menjaga penampilannya					
76	Penampilan guru BK saat memberikan layanan kurang pas sebagai seorang guru					
77	Guru BK mengajarkan siswa untuk selalu merawat diri					
78	Saya meniru style guru BK dalam berpenampilan yang baik					
79	Guru BK menggunakan ruang tertentu sesuai dengan materi layanan					
80	Ruang BK yang bersih, rapi, dan terawatt					
81	Saya kurang nyaman saat menerima layanan karena menggunakan ruangan dengan berdesak-desakan					
82	Saya antusias saat mengikuti layanan di kelas karena menggunakan media yang menarik seperti PPT, video, dll					
83	Saya kurang tertarik saat guru BK memberikan layanan di kelas karena tidak menggunakan media apapun					

☺ ☺ ☺ Terima Kasih ☺ ☺ ☺



## CORRELATIONS

	Jumlah		
VAR00001	Pearson Correlation	,185	N
	Sig. (2-tailed)	,328	30
	N	30	
VAR00002	Pearson Correlation	,452*	
	Sig. (2-tailed)	,012	
	N	30	
VAR00003	Pearson Correlation	,422*	
	Sig. (2-tailed)	,020	
	N	30	
VAR00004	Pearson Correlation	,483**	
	Sig. (2-tailed)	,007	
	N	30	
VAR00005	Pearson Correlation	,500**	
	Sig. (2-tailed)	,005	
	N	30	
VAR00006	Pearson Correlation	,537**	
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	30	
VAR00007	Pearson Correlation	,432*	
	Sig. (2-tailed)	,017	
	N	30	
VAR00008	Pearson Correlation	,076	
	Sig. (2-tailed)	,688	
	N	30	
VAR00009	Pearson Correlation	,567**	
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	30	
VAR00010	Pearson Correlation	,536**	
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	30	
VAR00011	Pearson Correlation	,491**	
	Sig. (2-tailed)	,006	
	N	30	
VAR00012	Pearson Correlation	,080	
	Sig. (2-tailed)	,674	
	N	30	
VAR00013	Pearson Correlation	,397*	
	Sig. (2-tailed)	,030	
	N	30	
VAR00014	Pearson Correlation	,775**	
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	30	
VAR00015	Pearson Correlation	,517**	
	Sig. (2-tailed)	,003	
	N	30	
VAR00016	Pearson Correlation	,629**	
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	30	
VAR00017	Pearson Correlation	,484**	
	Sig. (2-tailed)	,007	
	N	30	
VAR00018	Pearson Correlation	,495**	
	Sig. (2-tailed)	,005	
	N	30	
VAR00019	Pearson Correlation	,427*	
	Sig. (2-tailed)	,018	
	N	30	
VAR00020	Pearson Correlation	,455*	
	Sig. (2-tailed)	,011	
	N	30	

VAR00021	Pearson Correlation	,439*	VAR00032	Pearson Correlation	,575**
	Sig. (2-tailed)	,015		Sig. (2-tailed)	,001
	N	30		N	30
VAR00022	Pearson Correlation	,126	VAR00033	Pearson Correlation	,272
	Sig. (2-tailed)	,506		Sig. (2-tailed)	,145
	N	30		N	30
VAR00023	Pearson Correlation	,647**	VAR00034	Pearson Correlation	,413*
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,023
	N	30		N	30
VAR00024	Pearson Correlation	,509**	VAR00035	Pearson Correlation	,461*
	Sig. (2-tailed)	,004		Sig. (2-tailed)	,010
	N	30		N	30
VAR00025	Pearson Correlation	,024	VAR00036	Pearson Correlation	,432*
	Sig. (2-tailed)	,899		Sig. (2-tailed)	,017
	N	30		N	30
VAR00026	Pearson Correlation	,407*	VAR00037	Pearson Correlation	,517**
	Sig. (2-tailed)	,025		Sig. (2-tailed)	,003
	N	30		N	30
VAR00027	Pearson Correlation	,722**	VAR00038	Pearson Correlation	,252
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,178
	N	30		N	30
VAR00028	Pearson Correlation	,659**	VAR00039	Pearson Correlation	,385*
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,036
	N	30		N	30
VAR00029	Pearson Correlation	,602**	VAR00040	Pearson Correlation	,519**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,003
	N	30		N	30
VAR00030	Pearson Correlation	,777**	VAR00041	Pearson Correlation	,452*
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,012
	N	30		N	30
VAR00031	Pearson Correlation	,712**	VAR00042	Pearson Correlation	,180
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,340
	N	30			

N	30
VAR00043 Pearson Correlation	,422*
Sig. (2-tailed)	,020
N	30
VAR00044 Pearson Correlation	,422*
Sig. (2-tailed)	,020
N	30
VAR00045 Pearson Correlation	,517**
Sig. (2-tailed)	,003
N	30
VAR00046 Pearson Correlation	,523**
Sig. (2-tailed)	,003
N	30
VAR00047 Pearson Correlation	,483**
Sig. (2-tailed)	,007
N	30
VAR00048 Pearson Correlation	-,082
Sig. (2-tailed)	,665
N	30
VAR00049 Pearson Correlation	,511**
Sig. (2-tailed)	,004
N	30
VAR00050 Pearson Correlation	,303
Sig. (2-tailed)	,110
N	29
VAR00051 Pearson Correlation	,443*
Sig. (2-tailed)	,014
N	30
VAR00052 Pearson Correlation	,655**
Sig. (2-tailed)	,000
N	30
VAR00053 Pearson Correlation	,549**
Sig. (2-tailed)	,002

N	30
VAR00054 Pearson Correlation	,509**
Sig. (2-tailed)	,004
N	30
VAR00055 Pearson Correlation	,453*
Sig. (2-tailed)	,012
N	30
VAR00056 Pearson Correlation	,580**
Sig. (2-tailed)	,001
N	30
VAR00057 Pearson Correlation	,755**
Sig. (2-tailed)	,000
N	30
VAR00058 Pearson Correlation	,744**
Sig. (2-tailed)	,000
N	30
VAR00059 Pearson Correlation	,481**
Sig. (2-tailed)	,007
N	30
VAR00060 Pearson Correlation	,666**
Sig. (2-tailed)	,000
N	30
VAR00061 Pearson Correlation	,338
Sig. (2-tailed)	,068
N	30
VAR00062 Pearson Correlation	,222
Sig. (2-tailed)	,238
N	30
VAR00063 Pearson Correlation	,517**
Sig. (2-tailed)	,003
N	30
VAR00064 Pearson Correlation	,521**
Sig. (2-tailed)	,003

N		30
VAR00065	Pearson Correlation	,378*
	Sig. (2-tailed)	,040
	N	30
VAR00066	Pearson Correlation	,398*
	Sig. (2-tailed)	,030
	N	30
VAR00067	Pearson Correlation	,462*
	Sig. (2-tailed)	,010
	N	30
VAR00068	Pearson Correlation	,536**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
VAR00069	Pearson Correlation	,537**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
VAR00070	Pearson Correlation	,055
	Sig. (2-tailed)	,775
	N	30
VAR00071	Pearson Correlation	,201
	Sig. (2-tailed)	,287
	N	30
VAR00072	Pearson Correlation	,775**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
VAR00073	Pearson Correlation	,463**
	Sig. (2-tailed)	,010
	N	30
VAR00074	Pearson Correlation	,485**
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	30
VAR00075	Pearson Correlation	,376*
	Sig. (2-tailed)	,041

N		30
VAR00076	Pearson Correlation	,411*
	Sig. (2-tailed)	,024
	N	30
VAR00077	Pearson Correlation	,222
	Sig. (2-tailed)	,237
	N	30
VAR00078	Pearson Correlation	,461*
	Sig. (2-tailed)	,010
	N	30
VAR00079	Pearson Correlation	,491**
	Sig. (2-tailed)	,006
	N	30
VAR00080	Pearson Correlation	,391*
	Sig. (2-tailed)	,033
	N	30
VAR00081	Pearson Correlation	,324
	Sig. (2-tailed)	,081
	N	30
VAR00082	Pearson Correlation	,567**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
VAR00083	Pearson Correlation	-,036
	Sig. (2-tailed)	,851
	N	30
Jumlah	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## RELIABILITY

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96,7
	Excluded <sup>a</sup>	1	3,3
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,949	83

**Kisi-Kisi Instrumen**  
**Skala Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan Konselor**

Variabel	Komponen	Indikator	Deskriptor	+	-
Kepuasan siswa terhadap kualitas layanan konselor dalam memberikan layanan klasikal	Keandalan	Terpenuhinya harapan siswa akan ketepatan ( <i>accurately</i> ) pelayanan yang diterima siswa saat mengikuti layanan di kelas	5) Siswa menerima layanan dari guru BK sesuai dengan kebutuhannya	1, 2	
			6) Guru BK membantu menemukan solusi yang tepat terhadap masalah siswa	3, 4	
		Terpenuhinya harapan siswa akan ketepatan waktu ( <i>ontime</i> ) konselor	5) Guru BK hadir di sekolah sesuai jam kerja (meski tidak ada jam di kelas)	5	6
			6) Guru BK masuk ke kelas sesuai waktu yang dijadwalkan	7	8
	Terpenuhinya harapan siswa akan kesepakatan/ janji yang diberikan konselor dalam memberikan layanan di kelas	5) Guru BK menepati janji untuk bertemu memberikan layanan	9	10	
		6) Guru BK berani menjanjikan keberhasilan layanan	11	12	
	Terpenuhinya harapan siswa akan pertanggungjawaban kata-kata yang diucapkan konselor saat memberikan layanan di kelas	7) Kata-kata yang diucapkan guru BK menggugah semangat siswa	13	14	
		8) Siswa tidak paham terhadap istilah yang digunakan guru BK dalam memberikan layanan	15	16, 17	
9) Guru BK menggunakan nada suara yang kurang sesuai saat memberikan layanan		18			
Daya Tanggap	Terpenuhinya harapan akan kesediaan konselor dalam melayani siswa di kelas	5) Guru BK siap siaga untuk melayani siswa	19, 20	21	
		6) Sikap terbuka guru BK dalam menanggapi keluhan siswa	22, 23, 24, 25		
	Terpenuhinya harapan siswa akan kecepatan pelayanan konselor di	5) Guru BK merespon dengan bijak ketika ada masalah	26	27	
		6) Guru BK tidak membuang-	28	29	

		kelas	buang waktu ketika memberikan layanan		
		Terpenuhinya harapan siswa akan spontanitas konselor dalam memberikan layanan di kelas	5) Guru BK selalu cepat tanggap ketika ada masalah atau sesuatu yang terjadi 6) Guru BK saat memberikan layanan sering melakukan sesuatu tanpa berpikir	30, 31 32	33
Jaminan		Terpenuhinya harapan akan keyakinan dan kepercayaan siswa terhadap konselor ketika memberikan layanan di kelas	7) Siswa yakin dapat menemukan jalan keluar dari persoalan yang dihadapi setelah menerima layanan 8) Siswa yakin guru BK adalah orang yang mampu menjaga rahasia 9) Siswa sudah merasakan manfaat mendapatkan layanan dari guru BK	34, 35 36 39, 40	37, 38
		Terpenuhinya harapan siswa akan sikap dan perilaku positif konselor saat memberikan layanan di kelas	5) Guru BK bersikap positif terhadap semua siswa 6) Guru BK adalah salah satu figur yang siswa teladani	41, 42, 43 45, 46, 47, 48, 49	44
Empati		Terpenuhinya harapan akan perhatian dan rasa peduli yang diterima siswa saat mengikuti layanan di kelas	5) Guru BK sering memberikan motivasi kepada siswa 6) Guru BK memahami persoalan yang dihadapi siswa	50, 51 52, 53	54
		Terpenuhinya harapan siswa akan kemudahan menghubungi konselor	5) Siswa kesulitan ketika ingin menemui guru BK 6) Guru BK fleksibel dalam memberikan layanan	55 58	56, 57 59
Bukti Fisik		Terpenuhinya harapan siswa akan penampilan konselor saat memberikan layanan di kelas	5) Guru BK selalu berpenampilan menarik 6) Guru BK selalu memberi contoh yang baik dalam hal berpenampilan	60, 61 63	62
		Terpenuhinya harapan siswa akan sarana yang	5) Guru BK menggunakan ruangan tertentu sesuai	64, 65	

		digunakan konselor saat memberikann layanan di kelas	dengan topik yang dibahas ketika memberikan layanan 6) Guru BK menggunakan media yang menarik ketika memberikan layanan di kelas	66	
--	--	--	---	----	--



**ANGKET****Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan Konselor**

Nama/ No. Abs. :

Kelas/ Sekolah :

Petunjuk Pengisian:

Di bawah ini ada sejumlah pernyataan yang mungkin berhubungan dengan diri saudara. Saudara diminta menunjukkan kesesuaian diri saudara dengan masing-masing pernyataan tersebut dengan memberi tanda cek (√) pada kolom skor/ nilai:

- 5 : Bila pernyataan tersebut sangat sesuai
- 4 : Bila pernyataan tersebut sesuai
- 3 : Bila pernyataan tersebut cukup sesuai
- 2 : Bila pernyataan tersebut tidak sesuai
- 1 : Bila pernyataan tersebut sangat tidak sesuai

Tidak ada jawaban benar atau salah, yang ada adalah sangat sesuai, sesuai, cukup sesuai, tidak sesuai, atau sangat tidak sesuai. Oleh karena itu jawablah dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan diri saudara yang sebenarnya, bukan yang saudara anggap baik atau yang seharusnya dilakukan. Jawaban saudara bersifat pribadi dan tidak akan mempengaruhi nilai pelajaran saudara.

Contoh:

No	Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
2	Saya selalu memperhatikan apa yang disampaikan guru BK di kelas		√			

No	Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
1	Topik yang dibahas guru BK di kelas membuat saya antusias mengikuti layanan					
2	Saya mendapatkan pengetahuan baru saat mengikuti layanan BK di kelas					
3	Guru BK membantu menemukan solusi yang tepat atas masalah yang saya hadapi					
4	Saya senang mengikuti layanan BK di kelas, karena membantu saya dalam menemukan jalan keluar dan mengambil keputusan					
5	Guru BK tidak terlambat masuk kelas saat jam BK					
6	Guru BK datang ke sekolah bila ada jam layanan BK di kelas					
7	Guru BK menggunakan jam BK di kelas sesuai dengan waktu yang terjadwal					
8	Guru BK sering menggunakan waktu istirahat untuk memberikan layanan					
9	Ketika guru BK membuat janji memberika layanan di kelas saat jam kosong, guru BK menepati					
10	Saya merasa kecewa ketika guru BK dengan tiba-tiba membatalkan janji memberikan layanan yang telah disepakati					
11	Guru BK berjanji jika ada masalah dan dikonsultasikan, maka guru BK akan membantu mencari jalan keluarnya					
12	Meskipun berjanji untuk membantu memecahkan masalah, tetapi masalah saya tidak kunjung menemukan pemecahannya					
13	Saya merasa bersemangat setelah mendengarkan kata-kata motivasi dari guru BK saat memberikan layanan di kelas					
14	Saya sering tersinggung/ tersakiti oleh kata-kata yang diucapkan guru BK saat memberikan layanan di kelas					
15	Bahasa yang digunakan guru BK saat menjelaskan sesuatu mudah dimengerti					
16	Guru BK menggunakan istilah yang sulit saya pahami ketika memberikan layanan					
17	Saya kesulitan memahami apa yang disampaikan guru BK di kelas					
18	Ketika memberikan layanan, suara guru BK jelas dan tegas					
19	Guru BK memperlakukan semua siswa sama dan tidak membedakan					
20	Ketika saya ingin berkonsultasi, guru BK selalu melayani					

21	Guru BK hanya melayani siswa yang bermasalah					
22	Saat di kelas guru BK mau menerima teguran dari siswa apabila beliau keliru					
23	Saya bangga karena guru BK mau mengakui kesalahan yang telah dilakukan					
24	Guru BK menanggapi dengan baik kritik dan saran yang ditunjukkan kepadanya saat memberikan layanan di kelas					
25	Saya senang karena guru BK mau mendengarkan keluhan kesah yang saya ceritakan saat di kelas					
26	Guru BK langsung merespon ketika ada masalah yang terjadi di kelas					
27	Menurut saya, guru BK lambat dalam menangani suatu kasus/ masalah					
28	Jam BK dimulai dan diakhiri secara tepat waktu					
29	Guru BK tidak membuang-buang waktu ketika memberika layanan					
30	Jika tiba-tiba ada masalah yang terjadi, guru BK langsung memberikan bantuannya					
31	Saya salut karena guru BK mampu bertidak sesuai dengan situasi yang sedang terjadi					
32	Guru BK sebelum melakukan sesuatu berpikir dahulu, meskipun itu terjadi secara mendadak					
33	Guru BK sering berbicara tanpa berpikir dahulu sehingga membuat saya tersinggung					
34	Saya yakin setelah menerima layanan di kelas, persoalan yang saya hadapi menemukan jalan keluarnya					
35	Ketika sedang sedih atau galau, saya mencurahkan isi hati kepada guru BK					
36	Saya yakin guru BK adalah orang yang mampu menjaga rahasia					
37	Guru BK menyindir saya dikelas terkait hal-hal yang saya ceritakan kepadanya					
38	Saya tidak percaya guru BK karena sering menceritakan masalah orang lain kepada siswa saat di kelas					
39	Saya sudah beberapa kali menerima layanan dari guru BK					
40	Saya sudah merasakan manfaat adanya jam BK di kelas					
41	Guru BK terbuka terhadap siapapun siswa yang dilayani					
42	Saya senang, meskipun saya tidak memiliki masalah saya tetap bisa menerima layanan dari guru BK					
43	Menurut saya, guru BK adalah orang yang mudah bergaul					
44	Guru BK sering berpikiran negatif kepada siswa yang bermasalah di kelas					
45	Saya melihat guru BK selalu tersenyum dan menyapa					

	siswa					
46	Saya bangga karena memiliki guru BK yang berani meminta maaf dan mau memaafkan kesalahan orang lain					
47	Guru BK mengajarkan untuk selalu positive thinking					
48	Menurut saya, guru BK adalah pendengar yang baik					
49	Guru BK adalah salah satu figur yang saya teladani					
50	Ketika sedang down guru BK menyemangati saya					
51	Saya merasa tenang karena sebelum ujian guru BK memberikan motivasi					
52	Meskipun tidak memiliki masalah, saya tetap menerima layanan dari guru BK terkait informasi pilihan karir maupun hal lainnya					
53	Guru BK bisa memahami persoalan yang saya hadapi					
54	Saya kurang yakin jika akan menerima layanan dari guru BK karena kami berbeda pemikiran					
55	Guru BK jarang memberikan layanan di kelas karena sibuk					
56	Sesibuk apapun guru BK tetap dapat memberikan layanan di kelas					
57	Guru BK jarang berada di tempat (ruang BK)					
58	Saya senang karena jika kurang memahami layanan yang diberikan di kelas, bisa ditanyakan langsung melalui sms, telepon, maupun media sosial					
59	Guru BK membuat grup satu kelas di media sosial sehingga bisa memberikan layanan online					
60	Guru BK selalu berpakaian rapi dan sopan					
61	Guru BK selalu menjaga penampilannya					
62	Penampilan guru BK saat memberikan layanan kurang pas sebagai seorang guru					
63	Saya meniru style guru BK dalam berpenampilan yang baik					
64	Guru BK menggunakan ruang tertentu sesuai dengan materi layanan					
65	Ruang yang digunakan saat jam BK bersih, rapi, dan terawat					
66	Saya antusias saat mengikuti layanan di kelas karena menggunakan media yang menarik seperti PPT, video, dll					

**Daftar Konselor Sekolah Lulusan Bimbingan dan Konseling UNNES  
di SMA Negeri Se-Kabupaten Semarang**

<b>No</b>	<b>Nama Sekolah</b>	<b>Alumni BK Unnes</b>	<b>Jumlah Siswa</b>
1	SMAN 1 Ungaran	Puji Lestari, M. Pd	258
2	SMAN 2 Ungaran	Sri Ningsih, S. Pd	225
3	SMAN 1 Bergas	Dra. Sri Wahyuningsih	194
		Lani Zindy Utomo, M. Pd	213
4	SMAN 1 Ambarawa	Dra. Kartilah, Kons.	245
5	SMAN 1 Susukan	Noviyanti, S. Pd	98
Jumlah			1233

### DAFTAR SAMPEL PENELITIAN

Guru BK	Kelas	No	Nama
Dra. Kartilah, Kons.	X MIA 3	1	Aksa Candra S.
		2	M. Pascal Zein
		3	Hapsari Sekar P.
		4	Mega Anggita
		5	Exspita Olla Pangesti
		6	Himatul Amalia
		7	Chintya Elta Ridayanti
		8	Sutanto
		9	Nisa Devi A.
		10	Irma Kurniasari
		11	Rima Asih Pradanawati
		12	Arlin Afifah
		13	Cellien Salma Tamira
		14	Wahyu Puji A.
		15	Elfira Vathia Khairunnisa
		16	Hendhi Prastyo
		17	Anindyanari Mukti R.
		18	Maruf Kharisma T.
		19	Lufi Utomo
		20	Chandra Mukti Pratama
		21	Dina Arista W.
		22	Laelatul Maghfiroh
		23	Fajar Pamungkas
		24	Endah Ayu Farida
		25	Khoirunnisa Abdillah
		26	Dewi Masruroh
	X IIS 1	27	Dinar Maulana
		28	Ratno
		29	Charis Dwi C.
		30	Anida Wulandari
		31	Zahrotul Qorian
		32	Isa Reza Zain
		33	Kezia Cherly T.
		34	Irvan Bukhori
		35	Soka Setiya Dhama
		36	Alisa Diva Adhyasih

		37	Diva Maulingga O.
		38	Septia Krismonisa
		39	Lia Fatmawati
		40	Doni Saputra
		41	Adi Masbikhan
		42	Rodliyah Nur Wulan U.
		43	Lutfia Hanna Eka P.
		44	Nanda Destriana
		45	Desy Melinda Kristiyani
		46	Rizal M. S. W.
		47	Aziz Dwi Nugroho
		48	Uli Al Faniyah
		49	Mila Wiraswati
		50	Heri Hendarto
		51	Indah Kurnia Putri
	XI SOS 1	52	Saekhatun Nisa
		53	Ahmad Yulio S.
		54	Intan Sukma Irani
		55	Elfina Ermawati
		56	Indra Kartika Sari
		57	Pupoet Tunggal Kartiko
		58	Cordylin Beta Strata
		59	Shania Kinasih R. H.
		60	Nimas Puteri Y.
		61	Salsa Audhea C. R.
		62	Deyan Suci Latief Fani
		63	Mehilda
		64	Berliana Winalda D. A.
		65	Ikhsan Drajad
		66	Rahima Awalya
		67	Nizar Gumilang
		68	Fina Herawati
		69	Manik Tegar Lintang
		70	Muhamad Yusuf
		71	Dewi Yulaikhoh
		72	Jose Argo T.
Dra. Sri Wahyuningsih	xi ipa 3	1	Reni Dwi O.
		2	Widianur Istiqonanda
		3	Della Agista Parwesti
		4	Elin Esdarini
		5	Septian Rinaldi Rianggoro

		6	Zaenuddin Ali
		7	Ardy Purnama Putra
		8	Eva Andriyanan
		9	Ayuk Nurmala
		10	Ayuda Nuansa H. A.
		11	Zian Rahma Finorika
		12	Galih Pravita Briliani
		13	Nur Masitha Risti Fitriani
		14	Herdiana Rahmawati
		15	Firda Yuli Anawati
		16	Anna Aulia Jannah
		17	Rosika Harmiasri
		18	Kamala Ni'ma Akmalia
		19	Destia Wulandari
		20	Zanavi Azizah
		21	Umi Kurniawati
		22	Santi Fitri H.
		23	Eko Budi Rahayu
		24	Annisa Retno D.
		25	Vandi Caesario
		26	Tommy Arbianzah
		27	Siti Fadhillah
		28	Nurul Farida Fauziah
		29	Novita Tri Ayu
		30	Nunung Maysaroh
	XI BHS	31	Bilqis Isti N.
		32	Vina Alviana
		33	Yuyun W.
		34	Ira Dafiana Karima
		35	Yuvitia Ika Barliana
		36	Fatihah Gayatri Putri
		37	Eldyanzah R. D.
		38	Maghfira Briliana
		39	Dyah Ayu S.
		40	Frida Ilham Solekha
		41	Anandhi W. W.
		42	Devita Widya Ekananda
		43	Hana Wulandari
		44	Deliana Setyaningrum
		45	Marvin Wibisono
		46	Muhammad Firmansyah



		47	Aristia Jasmine Mentari
		48	Lisa Ariyanti
		49	Tiara Amanda
		50	Novia Setya Warohanny
		51	Fatika Nindy Puspasari
		52	Cahaya Puspita Ning Tyas
		53	Ayudya Fiska Astarini
		54	Ayu Nila Santika
		55	Harmudi
		56	Rico Prayoga Wibisono
		57	Isma Ayu Wulandari
Lani Zindy Utomo, M. Pd.	XI IPS 4	1	Aji D. Cahya
		2	Fachbiyansa Satyagie
		3	Luqman Darmawan R.
		4	Talitha Hafiz
		5	Vinda Novia Rizki
		6	Nigel Ananta
		7	Dian Aji Saputra
		8	Rifky Dwi Y.
		9	Huda Lilmutaqin
		10	Handi Tri Wibowo
		11	M. Najib Z.
		12	Adi Fauzan
		13	Ranny Wahyu S.
		14	Yulia Haryani
		15	Danang Bayu Pamungkas
		16	Ricky Perwira
		17	M. Nuril Huda Al Ashfiya
		18	Nadila Widiastuti
		19	Winantu Wahyu W.
		20	Astri Ani
		21	Aldi Pratama Putra
		22	Eva Ade
		23	Ceesa Ledyana S.
		24	Bintang Andreans
		25	G. Van Yudha Triaji
		26	Ovie Andrista Widya Sari
		27	Fadlan Aji Nugraha
		28	Imam Bahaiaki
		29	Irsyad Kartika Chandra
		30	Putri Riana

		31	Agung Adi Prasetyo
		32	Arum Puspa Q.
		33	Anita Kusuma Dewi
		34	Gedhe Raka Hanendra
		35	Saskia Shinta Nova Graha
		36	Bogi Yuwan N.
		37	Fathurahman
	XI IPA 1	38	Ella Restuningtyas
		39	Al Sura Tri B.
		40	Alvian Kristiyangga
		41	Fitria Agustina
		42	Devi kartika W.
		43	Cindy Agustin Casanovy
		44	Catur Susanti
		45	Anjar Khofifah
		46	Dian Yuli Kusumawati
		47	Alinda Damayanti
		48	Angga Budi Utomo
		49	Bayu Agung P.
		50	Sintya Arifah
		51	Fika Yuliana
		52	Riko Nadila
		53	Yolla Rosyidha
		54	Ajik Hidayanto
		55	Wahyu Pratiwi
		56	Arwa Fatimatuz Zahra
		57	Aida Nur Aisyah
		58	Rista yunita
		59	Feby Enggar Indriyani
		60	Rizka Aprilia Kusuma W.
		61	Chomsah Tiyani
		62	Anisa Yuliana Wati
		63	Dita Agustina
Noviyanti, S. Pd.	X 1	1	Konik Fadilah
		2	Mona Fitri Nur F.
		3	Wijayanto
		4	Rizki Hidayat
		5	Fajaria Santi
		6	Rina Haryanti
		7	Siti Fatkhurrahma
		8	Septi Ina Mardani

		9	Rohfiyati Nugraheni
		10	Widiyanti
	X2	11	Wulan Sinto Resmi
		12	Lutvi Farikhah Wulandari
		13	Yudi Sutarso
		14	Agus Widiyanto
		15	Muhsinin
		16	Sri Martini
		17	Tri Yuliana Estiningsih
		18	Wiwit Lestari
		19	Purwanti
		20	Dwi Setyana
	XI IPA	21	Ari Kurniawan
		22	Aldi Atma P.
		23	Umi Hariyanti
		24	Aditya Bagas Prasetyo
		25	Irwanto
		26	Siti Fatonah
		27	Yuli Maulana
		28	Dewi Aisyah
		29	Siti Aminah
Puji Lestari, S. Pd.	X MIA 6	1	Nur Arina Irani
		2	Citra Bella Pratiwi
		3	Iwan Fardiyanto
		4	Cynthia Syerin
		5	Farhan Abi
		6	Annisa Julia Murjiantami
		7	Gatra Picangga O.
		8	Naufal Fadhil H.
		9	Veren Ahya R. V.
		10	Zumarotul Husna
		11	Isaka Natasya W. H,
		12	Muhammad Rifqi
		13	Puspa Ajeng
		14	Hilda Vina Anisa
		15	Wulan Cahyaningtyas
		16	Ulfa Annisa
		17	Savira Nurazky Y.
		18	Ega Darmawati
		19	Selytri Apri Andani
		20	Fifie Atifah Hada N.

		21	Nunky Indrasuary H.
		22	Pringgowardani Cholifaturrahma
		23	Lia Mahrita
		24	Tara Ayu Anindita
		25	Ravi Elvian Cahyaningrum
	X MIA 7	26	Oktavia Maya B
		27	Satria Rasyid
		28	Ilham Aji Wibowo
		29	Suciati Lestari
		30	Adam Bagus N
		31	Sisislia Charistya A
		32	Audy Ayu Salsabila
		33	Alvia S. A
		34	Indriannelev M. S.
		35	Wildan Perdana
		36	Fadhila Mazida
		37	Mei Suryani
		38	Lu'lu Un Nuroniyya
		39	Dhia Rista A. R.
		40	Dyah Ayu Puspaningtyas
		41	Erina Widiani
		42	Mifta M. R.
		43	Alma Mia Aulia
		44	Hafizh A. R.
		45	Kenna Fajar Putra
		46	Burhanuddin Ramadhani
		47	Miya Jemima
		48	Nugroho Dwi P.
		49	Rizky Gadra W.
	XI MIA 3	50	Andrian Bargas P.
		51	Iqnatu Nazila Amique
		52	Yayuk Fathonah
		53	Rani Puspita Hapsari
		54	Mega Hindrawati
		55	Maula Ata Maksada
		56	Auditya Imam S. J.
		57	Dwi Satriyo M.
		58	Farrel Edwin W.
		59	M. Hanung Aribowo
		60	Puspita Ayu S.
		61	Fanany Wuri P.

		62	Al Zena Vashti T.
		63	Dyah Ayu Larasati
		64	Atika Sabrina S.
		65	Anditasari Baety N.
		66	Paramita Y.
		67	Devira Agata P.
		68	Ari Yuda P.
		69	Erlangga Faruq N.
		70	Iko Dwiseptina P.
		71	Ajeng Cahya Pramesti
		72	Qur Ratu A'yun
		73	Wahyu Diantoro
		74	Gita Anggun Miftakhudina
		75	Vitri Pramudiyanti
		76	Ahmad Tsani A. A.

**DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN**











**PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG**  
**KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jl. Ki Sarino Mangun Pranoto No.1 Telp./ Fax. ( 024 ) 6921250  
 UNGARAN

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
 Nomor : 070 / 840 / W / 2015

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor : 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
  2. Peraturan Bupati Semarang Nomor 91 Tahun 2011 Tentang Tugas Pokok Fungsi Dan Rincian Tugas BAPPEDA, Inspektorat, Lembaga Teknis Daerah, Kantor Penanaman Modal Dan Perijinan Terpadu, Dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Semarang.

Menimbang : Dekan FIP UNNES Semarang Nomor ; 21914/UN3713/LT/2015 tanggal 29 April 2015

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Semarang, memberikan rekomendasi kepada :

1. Nama : SARI PRASETYAATI
  2. NIK/NIM : 3301024206930005
  3. Alamat : Jl Let Suwaji No 8 B Dondong Kesugihan Cilacap
  4. Pekerjaan : Mahasiswa
- Untuk Melakukan ijin penelitian dengan rincian ✓
- a. Judul proposal : KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN KONSELOR LULUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG DI SMA NEGERI SE KABUPATEN SEMARANG
  - b. Tempat / Lokasi : SMA N Se Kabupaten Semarang
  - c. Bidang penelitian : Pendidikan
  - d. Waktu penelitian : 4 Mei s/d 4 Juli 2015
  - e. Penanggung Jawab : Prof Dr Fakhruddin MPd
  - f. Status Penelitian : Baru
  - g. Anggota Peneliti
  - h. Nama Lembaga : UNNES

Ketentuan yang harus ditaati adalah :

- a. Sebelum melakukan kegiatan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat setempat / Lembaga swasta yang akan di jadikan obyek lokasi ;
- b. Pelaksanaan kegiatan dimaksud tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan ;
- c. Setelah pelaksanaan kegiatan dimaksud selesai supaya menyerahkan hasilnya kepada Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Semarang ; ✓
- d. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini sudah berakhir, sedang pelaksanaan kegiatan belum selesai, perpanjangan waktu harus diajukan kepada instansi pemohon dengan menyertakan hasil penelitian sebelumnya ;
- e. Surat rekomendasi ini dapat diubah apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperfunya.

Ungaran, 4 Mei 2015

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik  
 Kabupaten Semarang  
 PONGKI SUSKINDIARTO, SH  
 Penata Tingkat I  
 NIP. 19590823 198003 1 005

Tembusan Kepada Yth :

1. Kepala Bappeda Kabupaten Semarang ;
2. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab Semarang;
3. Kepala SMA N se Kabupaten Semarang,
4. Dekan FIP UNNES Semarang,
5. Sdr Yang bersangkutan



DEWASAMUDRA SATYA PRAJA

**PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

Jl. Gatot Subroto No. 11 Komplek Perkantoran Sewakuf ☎ 6921134-6922535-  
6921129 Fax. (024) 6921134 Jl. Gatot Subroto Ungaran ☒ 50501

**SURAT IJIN / REKOMENDASI**

No. : 070 / 1043.a / 2015

Dasar : Surat dari Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Semarang  
Nomor : 070/ 840 /IV/ 2015  
Tanggal : 29 April 2015 , Nomor : 21914/UN3713/LT/2015  
Prihal : Melakukan ijin penelitian

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Semarang menyatakan tidak keberatan memberikan ijin melaksanakan penelitian kepada :

1. Nama : SARI PRASETYAATI
2. NIM : 3301024206930005
3. Alamat : Jl Let Suwaji no 8 B Dondong Kesugihan cilacap
4. Status : Mahasiswa
5. Kebangsaan : Indonesia
6. Maksud dan Tujuan : Melakukan ijin penelitian dengan judul ; KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN KONSELOR LULUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG DI SMA NEGERI SE KABUPATEN SEMARANG
7. Lokasi : SMA Negeri Se Kabupaten Semarang
8. Tanggal pelaksanaan : 4 Mei 2015 s/d 4 Juli 2015
9. Jumlah Peserta : -
10. Penanggung Jawab : Prof Dr Fakhruddin MPd

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak mengganggu proses kegiatan belajar mengajar.
- b. Pelaksanaan kegiatan tersebut tidak disalah gunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu keamanan dan ketertiban di masyarakat khususnya pendidikan.
- c. Sedapat mungkin memberikan kontribusi positif bagi kemajuan pendidikan.
- d. Mentaati segala ketentuan dan petunjuk dari pejabat wilayah setempat.
- e. Setelah selesai dilaksanakan, supaya memberikan laporan ke Dinas Pendidikan Kabupaten Semarang.
- f. Apabila masa berlaku surat ijin / rekomendasi ini sudah berakhir sedangkan pelaksanaan kegiatan belum selesai dapat diajukan permohonan perpanjangan.
- g. Surat ijin / rekomendasi akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila dalam pelaksanaannya menyimpang dari ketentuan ketentuan diatas.

Demikian Surat Ijin / Rekomendasi ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ungaran, 4 Mei 2015

Kepala Dinas Pendidikan Dan  
Kebudayaan  
Kabupaten Semarang



Drs. DEWI PRAMUNINGSIH, MPd  
Peny. Bina Utama Muda  
NIP. 19631220 198803 2 011



PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**SMA NEGERI 1 AMBARAWA**

Jl. Yos Sudarso No.46 ■ (02989)592863,591462 AMBARAWA 50612  
<http://www.sman1-ambarawa.sch.id>

**SURAT-KETERANGAN**

**No. 421.3 /263.2/2015**

Berdasarkan Surat dari Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang tertanggal 29 April 2015 Nomor: 2191/UN37.1.1/KM/2015 perihal Permohonan Ijin Penelitian, yang bertanda tangan di bawah ini Kepala SMA Negeri 1 Ambarawa Kab.Semarang menerangkan bahwa :

Nama : SARI PRASETYAATI  
NIM : 1301411010  
Program Studi : Bimbingan dan Konseling,SI

Benar-benar telah melakukan Penelitian di SMA Negeri 1 Ambarawa. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2015 dalam rangka menyusun skripsi/tugas akhir dengan topik : " Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Konselor Lulusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang di SMA Negeri se-Kabupaten Semarang".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ambarawa, 30 Mei 2015

Kepala Sekolah  
  
 DR. H. HENDRIK S. APRIANTO  
 NIP.195811061987031001



PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**SMA NEGERI 1 BERGAS**

Jl. Soekarno Hatta Bergas 50553 Kab. Semarang Telp: (0298) 523520  
Website: www.sman1bergas.sch.id, Email: sman1bergas@sman1bergas.sch.id  
NPS. 901.032.213.012



**SURAT KETERANGAN**

No. 423.4 /209 /2015

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala SMA Negeri 1 Bergas  
Kabupaten Semarang :

Nama : **Dra. Jadmi Rahayu, M.M**  
NIP : 19591205 198503 2 006  
Pangkat/Gol : Pembina Tk. I , IV/b  
Jabatan : Guru Madya / Kepala Sekolah  
Unit Kerja : SMA Negeri 1 Bergas Kab. Semarang

Dengan ini menerangkan bahwa Saudara :

N a m a : **Sari Prasetyaati**  
NPM : 13014111010  
Jurusan : Bimbingan dan Konseling / Universitas Negeri Semarang  
Semester : 8 ( delapan )  
Tahun Akademik : 2015

Benar-benar telah mengadakan Penelitian di SMA Negeri 1 Bergas Kab. Semarang  
dengan judul " **Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Konselor  
Lulusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Se- Kabupaten Semarang** ".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk digunakan  
sebagaimana mestinya.

Bergas, 15 Juni 2015.



Kepala SMA Negeri 1 Bergas  
Kabupaten Semarang

**Dra. JADMI RAHAYU, M.M**  
NIP. 19591205 1985 03 2 006



PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**SMA NEGERI 1 SUSUKAN**

Alamat : Ds. Timpik, Kec. Susukan, Kab. Semarang, 50777.  
Email : smanegerisusukan@yahoo.co.id ☎. (0298) 615170, 615241



DUKUNOTAMBA SATYA PRALIA

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 421.3/ 148/2015

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala SMA Negeri 1 Susukan kabupaten Semarang menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : **SARI PRASETYAATI**  
NIM : 1301411010  
Fakultas : Fakultas Ilmu Pendidikan  
Program Studi : Bimbingan dan Konseling, S1  
Universitas : Universitas Negeri Semarang

Benar-benar telah melaksanakan penelitian guna menyusun skripsi dengan judul **"Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Konselor Lulusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang di SMA Negeri Susukan se-Kabupaten Semarang"** dari bulan April s.d. Mei 2015.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Susukan, 18 Mei 2015

Kepala Sekolah



**MUHAMMAD SAHLI, S.Pd.**

NIP. 196701191994031003



**PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
SMA NEGERI 1 UNGARAN**

Jln. Diponegoro No. 42 Ungaran GE 50514, Telp. (024) 6921101, Fax. (024) 6922791  
email : [smn1ung@yahoo.com](mailto:smn1ung@yahoo.com), website : [www.sman1-ungaran.sch.id](http://www.sman1-ungaran.sch.id)  
NSS : 301032219001, NPSN : 20320242, NIS : 300080



**SURAT KETERANGAN**

**Nomor : 421 / 570 / 2015**

Berdasarkan surat dari Universitas Negeri Semarang No: 2191/UN37.1.1/KM/2015, tentang Permohonan Penelitian, Plt Kepala SMA Negeri 1 Ungaran menerangkan bahwa :

<b>Nama</b>	<b>: SARI PRASETYAATI</b>
<b>NIM</b>	<b>: 1301411010</b>
<b>Semester</b>	<b>: VII (delapan)</b>
<b>Jurusan</b>	<b>: Bimbingan dan Konseling</b>

Yang bersangkutan benar – benar telah melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Konselor Lulusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Semarang di SMA Negeri Se-Kabupaten Semarang" pada tanggal 6 Mei sampai dengan 13 Mei 2015 di SMA N 1 Ungaran.

Demikian surat keterangan ini, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ungaran, 15 Mei 2015  
Kepala  
  
**Drs. MAHAR SOEDIJARTO**  
021 198803 1 008



LAM.06.a/SMAN1UNG/TU