

Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Konseling di Sekolah Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Fatia Akhla, Sabrida M. Ilyas, Wan Chalidaziah

Institut Agama Islam Negeri Langsa, Langsa, Indonesia

Korespondensi: Fatiatia260@gmail.com

Info Artikel	Abstrak
Riwayat Artikel Dikirim Direvisi Publikasi	Tujuan Penelitian: Tujuan dilakukannya penelitian ini mengetahui bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan kegiatan Konseling dan untuk mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan kegiatan Konseling di sekolah SMKN 1 Langsa dengan menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). Populasi dalam penelitian yaitu siswa SMKN 1 Langsa kelas X dan kelas XI yang terdiri dari 4 kompetensi keahlian yaitu Akuntansi Keuangan Lembaga, Bisnis Daring dan Pemasaran serta Multimedia dan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran yaitu sebanyak 454 responden. Teknik sampel menggunakan teknik <i>cluster sampling</i> dengan jumlah sampel sebanyak 213 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil Penelitian: Tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan kegiatan Konseling di sekolah SMKN 1 Langsa berada dalam kategori cukup memuaskan. Kesimpulan: Tingkat kesesuaian pelayanan kegiatan Konseling di sekolah SMKN 1 Langsa dengan menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) yaitu dimana tingkat kesesuaian terendah yang menjadi prioritas utama terdapat pada pernyataan dalam kinerja guru dalam membangun suasana dan hubungan dengan siswa yang cenderung monoton dan baku sehingga siswa menginginkan sistem pelayanan yang jauh lebih menyenangkan. Implikasi: guru BK dapat meningkatkan kinerja yang dimiliki dalam pelayanan konseling agar kepuasan siswa dalam layanan konseling dapat lebih meningkat dan berjalan dengan maksimal.

PENDAHULUAN

Layanan konseling merupakan pemberian bimbingan oleh yang ahli kepada seseorang dengan menggunakan metode psikologis, atau dengan kata lain konseling merupakan pemberian bantuan oleh guru bimbingan konseling kepada konseling sedemikian rupa sehingga pemahaman terhadap diri sendiri meningkat dalam memecahkan berbagai masalah. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka membantu siswa mengembangkan kehidupan pribadi, kemampuan belajar, kehidupan sosial dan merencanakan kehidupan yang lebih baik di masa depan (Azzet, 2011: 10). Layanan konseling di sekolah diharapkan dapat menjadi wadah untuk membentuk pribadi siswa yang aktif dan membangun, sehingga layanan konseling yang diberikan kepada siswa harus tanggap dan aktif dalam merespon gejala-gejala yang muncul dalam diri siswa. Siswa yang mendapatkan kepuasan atas pelayanan konseling yang diberikan akan memberikan respon positif dalam segala aktifitasnya. Sebaliknya, siswa yang tidak puas terhadap layanan konseling yang diberikan maka akan memberikan respon negatif dengan perilaku yang cenderung kepada hal-hal yang negatif seperti kurang respon dalam proses pembelajaran, bersikap arogan dan lain sebagainya (Solehah, 2020:3).

Kepuasan merupakan suatu perasaan yang dirasakan seseorang dari hasil membandingkan suatu produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dimana keputusan tersebut adalah sebuah rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan setelah mengkonsumsi suatu produk pun jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa jika pelanggan (siswa) merasa puas maka kemungkinannya pelanggan (siswa) akan senang. Begitu pula sebaliknya, kepuasan pelanggan (siswa) juga menjadi tolak ukur akan keberhasilan

pelayanan kegiatan konseling di sekolah. Menurut Kotler kepuasan yaitu perasaan senang atau pun kecewanya seseorang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) dari suatu produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan (Amalian dkk, 2016:5).

Harapan para siswa terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah tentunya akan mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan sekolah tersebut, termasuk layanan konseling di sekolah. Kepuasan yang dirasakan oleh siswa selain memberikan dampak positif bagi siswa, juga akan memberikan dampak positif bagi sekolah dikarenakan pelayanan yang baik akan menjadi sebuah daya tarik bagi siswa lain untuk menjadi peserta didik di sekolah tersebut. Harapan ini khususnya dalam hal layanan konseling akan tercapai jika guru bimbingan konseling adalah seorang yang profesional, handal, memiliki rasa empati yang tinggi terhadap siswa dan mempunyai pribadi yang menarik dan menyenangkan bagi siswa. Hal ini sangat penting demi untuk menunjang perkembangan layanan konseling di sekolah yaitu dengan mengutamakan kepuasan siswa dalam memperoleh pelayanan. Siswa akan merasa puas apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan siswa (Marpaung dkk, 2021:1).

Berdasarkan hasil observasi awal dapat disimpulkan bahwa pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 1 Langsa terdapat 3 guru lulusan Bimbingan dan Konseling yang bertanggung jawab dalam pelayanan konseling di sekolah. Dalam pelayanan konseling ini maka guru konseling tersebut akan mengadakan pertemuan satu kali dalam seminggu pada masing-masing kelas untuk memberikan penyuluhan dan motivasi dalam bidang sosial dan karir. Selain itu, bagi siswa yang berkeinginan untuk menemui langsung guru konseling untuk diberikan penyuluhan atau mediasi maka pihak sekolah telah menyediakan satu ruangan khusus untuk bidang pelayanan konseling. Pihak sekolah telah memberikan fasilitas dan pelayanan konseling terbaik kepada seluruh siswa. Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi awal dapat disimpulkan bahwa masih terdapat siswa yang merasa bahwa pelayanan konseling yang diberikan kurang efektif dalam memberikan motivasi dan bimbingan khususnya dalam hal yang berkaitan dengan karir siswa ke depannya.

Untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling yang diberikan, maka peneliti menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) yaitu salah satu metode yang sering digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan atas layanan jasa yang diberikan. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dengan tujuan untuk mengukur suatu hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrat analysis*. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja jasa yang diberikan dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan (Candrianto, 2021:118).

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang bersifat numerik atau angka, memiliki hipotesis sebagai dugaan awal penelitian, instrumen pengumpulan data melalui tes dan non tes, analisis data menggunakan statistika, dan hasil penelitian atau kesimpulan dapat mewakili populasi (Ismail, 2018:2).

Partisipan

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMKN 1 Langsa kelas X dan kelas XI yang terdiri dari 4 kompetensi keahlian yaitu Akuntansi Keuangan Lembaga, Bisnis Daring dan Pemasaran serta Multimedia dan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran. Untuk kelas XII tidak dapat dijadikan sebagai populasi dalam penelitian, hal ini dikarenakan pada tanggal 05 Mei 2022 merupakan kelulusan bagi siswa tingkat SMA/SMK sesuai dengan kebijakan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Tabel 1. Populasi Penelitian

No	Jurusan	Kelas		Total
		X	XI	
1	Akuntansi dan Keuangan Lembaga	50	36	86
2	Bisnis Daring dan Pemasaran	39	17	56
3	Multimedia	77	55	132
4	Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran	85	95	180
	Total	251	203	454

Sumber: Direktorat Sekolah Menengah Kejuruan: Peta SMKN 1 Langsa

Untuk menentukan jumlah sampel dari suatu populasi dapat menggunakan cara dengan Rumusan Slovin dengan hasil 213 sampel sebagai berikut.

Tabel 2. Sampel Penelitian

No	Jurusan	Kelas		Total
		X	XI	
1	Akuntansi dan Keuangan Lembaga	23	17	40
2	Bisnis Daring dan Pemasaran	18	8	26
3	Multimedia	36	26	62
4	Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran	40	45	84
	Total	118	95	213

Bahan dan Peralatan

Adapun jenis data yang diambil dalam penelitian ini langsung dari sumbernya yaitu dengan melalui penyebaran kuesioner pada siswa SMKN 1 Langsa kelas X dan kelas XI yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner.

Prosedur Penelitian

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data responden tentang kepuasan siswa dalam kegiatan konseling yang dilaksanakan oleh guru SMKN 1 Langsa. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan kuesioner dengan 5 indikator yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*) (Mudjijanti, 2021:29-30). Setelah mendapat data dari responden melalui kuesioner kemudian diolah dengan menggunakan statistik atau bantuan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu metode yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan konsumen terhadap sebuah pelayanan yang diberikan, dalam penelitian ini yaitu pelayanan konseling. (Cadrianto, 2021:119).

Untuk memperoleh tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan konseling, maka kesesuaian antara kinerja dan harapan dievaluasi menggunakan analisis kinerja kepentingan. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menghitung tingkat kesesuaian dengan rumus:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

2. Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja (tingkat pelayanan) sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan (kepentingan). Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut digunakan persamaan sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

3. Setelah perhitungan untuk setiap atribut dilakukan, maka selanjutnya akan diukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling di sekolah dengan cara menentukann kesejangan/skor gap dengan rumus:

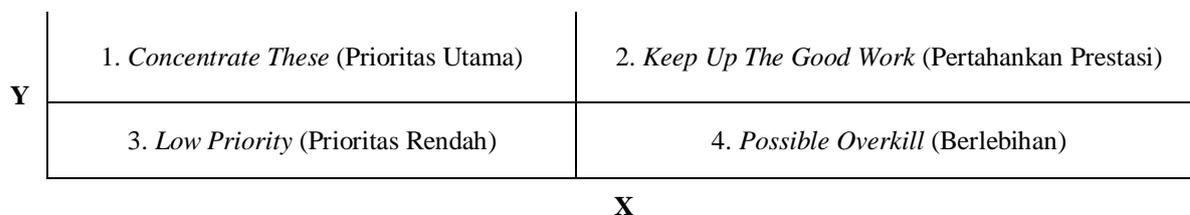
$$SQi = Xi - Yi$$

Skor gap kualitas pelayanan untuk masing-masing atribut pelayanan konseling kemudian dinilai dengan menggunakan klasifikasi kesenjangan gap sebagaimana yang dikemukakan oleh Rahmad dalam tesis Andi Yos Dahlan, yaitu:

Tabel 3. Klasifikasi Kesenjangan Tingkat Kinerja dan Harapan Siswa

Kesenjangan Pelayanan	Tingkat Kepuasan
-4.00 sd -2.41	Tidak Memuaskan
-2.40 sd -0.81	Kurang Memuaskan
-0.80 sd 0.79	Cukup Memuaskan
0.80 sd 2.39	Memuaskan
2.40 sd 4.00	Sangat Memuaskan

4. Setelah perhitungan untuk setiap atribut dilakukan, maka selanjutnya dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) maka hasil yang telah didapatkan kemudian dibentuk ke dalam diagram Kartesius yang dibagi dalam empat kuadran, yaitu:



Gambar 1. Diagram Kartesius

HASIL

Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Tingkat kesesuaian merupakan urutan prioritas pelayanan konseling yang diberikan oleh penyelenggara sekolah kepada siswa. Urutan prioritas ini akan menentukan kegiatan pelayanan yang lebih didahulukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan siswa terhadap pelayanan konseling juga akan semakin meningkat. Berikut urutan prioritas perbaikan kualitas pelayanan konseling di SMKN 1 Langsa berdasarkan tingkat kesesuaian, yaitu:

Tabel 4. Urutan Prioritas Perbaikan Pelayanan Konseling di SMKN 1 Langsa

No	Pernyataan	Tingkat Kesesuaian
1	Guru bimbingan konseling mampu menciptakan suasana dan hubungan yang menyenangkan dengan siswa	89.81%
2	Guru bimbingan konseling memiliki sikap yang mampu membangun keyakinan	89.84%

No	Pernyataan	Tingkat Kesesuaian
	dan kepercayaan siswa	
3	Guru bimbingan konseling selalu bisa dalam meluangkan waktu untuk memberikan pelayanan konseling kepada siswa	89.88%
4	Guru bimbingan konseling memiliki kesadaran yang cepat terhadap permasalahan yang siswa hadapi di sekolah	90.84%
5	Guru bimbingan konseling dapat dipercaya dan mampu menjaga rahasia	90.98%
6	Guru bimbingan konseling memberikan bantuan kepada siswa dengan ikhlas	91.18%
7	Guru bimbingan konseling mampu memberikan bimbingan sesuai sistem dan prosedur pelayanan konseling di sekolah	92.24%
8	Guru bimbingan konseling mampu menerima sudut pandang orang lain	92.31%
9	Guru bimbingan konseling mampu memberikan motivasi kepada siswa	92.92%
10	Guru bimbingan konseling mampu memahami perasaan siswa	93.15%
11	Guru bimbingan konseling selalu menepati jadwal pertemuan yang telah disepakati	94.61%
12	Guru bimbingan konseling mempunyai penampilan yang rapi	94.99%
13	Guru bimbingan konseling konsisten terhadap kesepakatan bersama yang telah dibuat	96.33%
14	Ruangan konseling disekolah nyaman	97.57%
15	Guru bimbingan konseling selalu bersikap adil kepada seluruh siswa	97.74%
16	Guru bimbingan konseling mampu mendengarkan permasalahan dan cerita siswa	101.23%
17	Terdapat alat pengumpulan data yang lengkap selama proses konseling	103.96%
18	Guru bimbingan konseling ramah kepada siswa	106.03%

Berdasarkan Tabel 4 dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian terendah yang menjadi prioritas utama terdapat pada pernyataan bahwa guru bimbingan konseling mampu menciptakan suasana dan hubungan yang menyenangkan dengan siswa yaitu sebesar 89.81%. Kemudian prioritas perbaikan pelayanan selanjutnya yaitu terhadap sikap guru BK dalam membangun keyakinan dan kepercayaan siswa dan kemampuan guru BK dalam meluangkan waktu untuk memberikan pelayanan konseling kepada siswa dengan masing-masing tingkat kesesuaian sebesar 89.84% dan 89.88%.

Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kegiatan Pelayanan Konseling

Untuk melihat tingkat kepuasan siswa SMKN 1 Langsa terhadap kegiatan layanan konseling di sekolah, maka dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kegiatan Pelayanan Konseling

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Kesenjangan Pelayanan	Tingkat Kepuasan
1	Guru bimbingan konseling konsisten terhadap kesepakatan bersama yang telah dibuat	3.95	4.1	-0.15	Cukup Memuaskan
2	Guru bimbingan konseling mampu memberikan motivasi kepada siswa	3.82	4.11	-0.29	Cukup Memuaskan
3	Guru bimbingan konseling mampu memberikan bimbingan sesuai sistem dan prosedur pelayanan konseling di sekolah	3.85	4.17	-0.32	Cukup Memuaskan
4	Guru bimbingan konseling selalu menepati jadwal pertemuan yang telah disepakati	4.04	4.27	-0.23	Cukup Memuaskan
5	Guru bimbingan konseling memiliki kesadaran yang cepat terhadap permasalahan yang siswa hadapi di sekolah	3.86	4.25	-0.39	Cukup Memuaskan

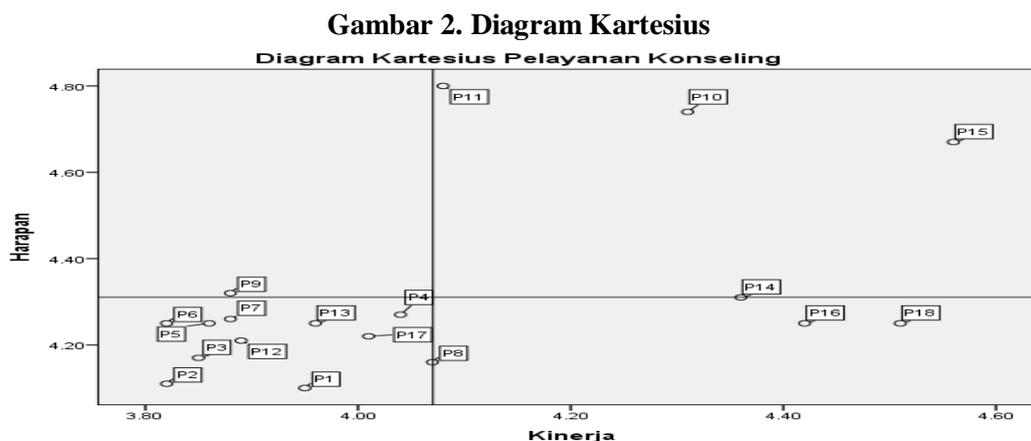
No	Pernyataan	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Kesenjangan Pelayanan	Tingkat Kepuasan
6	Guru bimbingan konseling selalu bisa dalam meluangkan waktu untuk memberikan pelayanan konseling kepada siswa	3.82	4.25	-0.43	Cukup Memuaskan
7	Guru bimbingan konseling memberikan bantuan kepada siswa dengan ikhlas	3.88	4.26	-0.38	Cukup Memuaskan
8	Guru bimbingan konseling selalu bersikap adil kepada seluruh siswa	4.07	4.16	-0.09	Cukup Memuaskan
9	Guru bimbingan konseling mampu menciptakan suasana dan hubungan yang menyenangkan dengan siswa	3.88	4.32	-0.44	Cukup Memuaskan
10	Guru bimbingan konseling dapat dipercaya dan mampu menjaga rahasia	4.31	4.74	-0.43	Cukup Memuaskan
11	Guru bimbingan konseling memiliki sikap yang mampu membangun keyakinan dan kepercayaan siswa	4.08	4.8	-0.72	Cukup Memuaskan
12	Guru bimbingan konseling mampu menerima sudut pandang orang lain	3.89	4.21	-0.32	Cukup Memuaskan
13	Guru bimbingan konseling mampu memahami perasaan siswa	3.96	4.25	-0.29	Cukup Memuaskan
14	Guru bimbingan konseling mampu mendengarkan permasalahan dan cerita siswa	4.36	4.31	0.05	Cukup Memuaskan
15	Ruangan konseling disekolah nyaman	4.56	4.67	-0.11	Cukup Memuaskan
16	Terdapat alat pengumpulan data yang lengkap selama proses konseling	4.42	4.25	0.17	Cukup Memuaskan
17	Guru bimbingan konseling mempunyai penampilan yang rapi	4.01	4.22	-0.21	Cukup Memuaskan
18	Guru bimbingan konseling ramah kepada siswa	4.51	4.25	0.26	Cukup Memuaskan
Total		4.07	4.31	-0.24	Cukup Memuaskan

Berdasarkan Tabel 5 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa SMKN 1 Langsa terhadap kegiatan pelayanan konseling adalah cukup memuaskan. Hal tersebut terlihat pada seluruh atribut pernyataan dengan kesenjangan pelayanan pada berada pada tingkat -0.80 sd 0.79 (cukup memuaskan). Selain itu, untuk perhitungan kepuasan siswa berdasarkan aspek-aspek kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 6 berikut.

Diagram Kartesius Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan konsumen terhadap sebuah pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini maka tingkat kepentingan dan kinerja dari suatu pelayanan dilihat pada empat kuadran yaitu kuadran 1 yang merupakan prioritas utama (pelayanan konseling yang dianggap sangat penting, namun kegiatan pelaksanaannya belum baik sehingga harus diprioritaskan oleh guru BK atau pihak sekolah), kuadran 2 dimana satu layanan dipertahankan (pelayanan konseling yang dianggap penting dan pelaksanaan kegiatannya telah dianggap baik oleh siswa sehingga harus dipertahankan), kuadran 3 merupakan prioritas rendah (pelayanan konseling yang dinilai kurang penting dan pelaksanaan kegiatannya dinilai biasa saja oleh siswa) dan kuadran 4 dimana pelanggan merasa berlebihan pada atribut pernyataan (pelayanan konseling yang kurang penting, namun pelaksanaan kegiatannya sangat memuaskan sehingga siswa menganggap hal tersebut berlebihan).

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut pelayanan konseling SMKN 1 Langsa seperti yang terdapat dalam Tabel 4.22, dimana rata-rata tingkat kinerja yaitu 4.07 dan rata-rata tingkat kepentingan yaitu 4.31, maka berikut diagram kartesius matriks pelayanan konseling SMKN 1 Langsa dengan menggunakan bantuan SPSS *Version 20*, yaitu:



PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa dan tingkat kesesuaian pelayanan kegiatan Konseling di sekolah SMKN 1 Langsa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Harapan para siswa terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah tentunya akan mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan sekolah tersebut, termasuk layanan konseling di sekolah. Kepuasan yang dirasakan oleh siswa selain memberikan dampak positif bagi siswa, juga akan memberikan dampak positif bagi sekolah dikarenakan pelayanan yang baik akan menjadi sebuah daya tarik bagi siswa lain untuk menjadi peserta didik di sekolah tersebut. Harapan ini khususnya dalam hal layanan konseling akan tercapai jika guru bimbingan konseling adalah seorang yang profesional, handal, memiliki rasa empati yang tinggi terhadap siswa dan mempunyai pribadi yang menarik dan menyenangkan bagi siswa. Hal ini sangat penting demi untuk menunjang perkembangan layanan konseling di sekolah yaitu dengan mengutamakan kepuasan siswa dalam memperoleh pelayanan. Siswa akan merasa puas apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan siswa.

Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa tingkat kepuasan siswa SMKN 1 Langsa terhadap kegiatan pelayanan konseling adalah cukup memuaskan. Hal tersebut terlihat pada seluruh atribut pernyataan dengan kesenjangan pelayanan pada layanan konseling berada pada tingkat -0.80 sd 0.79 (cukup memuaskan). Dimana tingkat kepuasan tertinggi terletak pada aspek *tangible* (bukti fisik) yaitu tersedianya ruangan konseling yang nyaman bagi siswa untuk melakukan kegiatan konseling dan aspek empati (*emphaty*) dimana guru BK mampu mendengarkan permasalahan dan cerita siswa dengan baik. Selain itu, berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa atribut pelayanan konseling yang masuk dalam kuadran 2 dimana pelayanan konseling yang dianggap penting dan pelaksanaan kegiatannya telah dianggap baik oleh siswa sehingga harus dipertahankan pelayanannya yaitu guru BK dapat dipercaya dan mampu menjaga rahasia, guru BK memiliki sikap yang mampu membangun keyakinan dan kepercayaan siswa, guru BK mampu mendengarkan permasalahan dan cerita siswa dan ruangan konseling di sekolah nyaman. Atribut pada pernyataan-pernyataan inilah yang merupakan salah satu penyumbang utama dalam memberikan pengaruh terhadap tingkat pelayanan kegiatan konseling yang cukup memuaskan bagi siswa.

Selain itu, atribut pernyataan yang masuk dalam kuadran 1 dan menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan di SMKN 1 Langsa yaitu tentang kemampuan guru BK dalam menciptakan

suasana dan hubungan yang menyenangkan dengan siswa yang termasuk dalam aspek kepastian (*assurance*), yang artinya bahwa guru BK di SMKN 1 Langsa dalam memberikan layanan konseling terhadap siswa cenderung monoton dan baku sehingga siswa menginginkan sistem pelayanan yang lebih menyenangkan. Perbaikan terhadap layanan tersebut harus dilakukan agar siswa menjadi lebih nyaman dan terbuka ketika melakukan kegiatan konseling, sehingga layanan konseling yang didapatkan juga akan menjadi lebih maksimal dan efektif, yang kemudian akan memberikan dampak terhadap peningkatan kepuasan siswa terhadap kegiatan layanan konseling yang didapatkannya di sekolah.

Salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang guru BK adalah keterampilan komunikasi. Terampil berkomunikasi dan berelasi bukan dalam arti menyampaikan atau memberi, melainkan lebih pada hal menerima atau mendengarkan tanda-tanda verbal maupun nonverbal orang lain serta membangun hubungan yang baik dengan klien. Selain itu, pada kode etik pada layanan konseling di sekolah dimana seorang guru BK harus menciptakan dan memelihara hubungan baik dengan staf dan instansi lain yang berhubungan dengan tugasnya. Kode etik tersebut merupakan langkah agar siswa menjadi lebih nyaman dan terbuka ketika melakukan kegiatan konseling, sehingga layanan konseling yang didapatkan juga akan menjadi lebih maksimal dan efektif, yang kemudian akan memberikan dampak terhadap peningkatan kepuasan siswa terhadap kegiatan layanan konseling yang didapatkannya di sekolah.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan kegiatan Konseling di sekolah SMKN 1 Langsa berada dalam kategori cukup memuaskan, dimana tingkat kepuasan tertinggi terletak pada aspek *tangible* (bukti fisik) yaitu tersedianya ruangan konseling yang nyaman bagi siswa untuk melakukan kegiatan konseling dan aspek empati (*emphaty*) dimana guru BK mampu mendengarkan permasalahan dan cerita siswa dengan baik. Tingkat kesesuaian pelayanan kegiatan Konseling di sekolah SMKN 1 Langsa dengan menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis (IPA)* yaitu dimana tingkat kesesuaian terendah yang menjadi prioritas utama terdapat pada pernyataan bahwa guru bimbingan konseling mampu menciptakan suasana dan hubungan yang menyenangkan dengan siswa, yang artinya bahwa guru BK di SMKN 1 Langsa dalam memberikan layanan konseling terhadap siswa cenderung monoton dan baku sehingga siswa menginginkan sistem pelayanan yang lebih menyenangkan. Perbaikan terhadap layanan tersebut harus dilakukan agar siswa menjadi lebih nyaman dan terbuka ketika melakukan kegiatan konseling, sehingga layanan konseling yang didapatkan juga akan menjadi lebih maksimal dan efektif, yang kemudian akan memberikan dampak terhadap peningkatan kepuasan siswa terhadap kegiatan layanan konseling yang didapatkannya di sekolah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini diselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pembimbing I dan II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk dapat mengoreksi dan memberikan masukan dan arahan serta perbaikan terhadap penelitian ini. Serta kepada pimpinan sekolah dan siswa-siswa SMKN 1 Langsa yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut.

DAFTAR RUJUKAN

- Amin, Samsul Munir. *Bimbingan dan Konseling Islam*. Jakarta : Sinar Grafika Offset. 2010
- Azzet, Akhmad Muhaimin. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media. 2011.
- Basuki. *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Media Sains Indonesia. 2021

- Bharmawan, Agus Surya dan Naufal Hanif, *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka. 2022
- Candrianto. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara. 2021.
- Hakim, Ali Lukman. "*Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling di SMA Negeri di Kota Jakarta*". Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. 2018
- Handoko, Martin dan Theo Riyanto. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Yogyakarta: PT Kanius. 2010
- Imron, Ali. *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2011
- Kopri. *Manajemen Sekolah*. Yogyakarta: Deepublish. 2015.
- Luddin, Abu Bakar M. *Dasar-Dasar Konseling: Tinjauan Teori dan Praktik*. Medan: Perdana Mulya Sarana. 2010.
- Machali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis Dalam Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: MPI. 2016
- Marpaung, Junierissa, Sri Wahyuni Adiningtias dan Ramdani, "*Kepuasan Siswa Terhadap layanan Bimbingan Konseling di SMA Kota Batam*", *Educational Guidance and Counseling Development Journal*, Vol. 4, No. 1. 2021.
- Pakpahan, Andrew Fernando dkk. *Metodelogi Penelitian Ilmiah*. Medan: Yayasan Kita Menulis. 2021
- Sa'adah, Lailatus dan Abdullah Fajarul Munir. *Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jawa Timur: LPPM Univ KH A Wahab Hasbullah. 2020
- Sari, Febrina. *Metode dalam Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta : Deepublish. 2018
- Solehah, Anisya. "*Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri Purbalingga*". Skripsi: IAIN Purwokerto. 2020.
- Tim Dosen Adminisrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: ALFABETA. 2014.
- Yuliatwati, Livia. *Pertolongan Pertama Pada Waktu Kuantitatif, Panduan Praktis Menggunakan Software JASP*. Jawa Timur: Universitas Ciputra. 2019
- Zaid. *Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan Melalui Strategi Gamifikasi dan Kualitas Pelayanan*. Jawa Timur: Academia Publication. 2021