

TINGKAT KEPUASAN LAYANAN BIMBINGAN KLASIKAL DAN KONSELING INDIVIDUAL PADA SISWA SMP NEGERI 8 YOGYAKARTA

SATISFACTION LEVEL OF A CLASSICAL GUIDANCE AND INDIVIDUAL COUNSELING SERVICES IN STUDENT AT SMP NEGERI 8 YOGYAKARTA

Oleh: Triska Rahayu, program studi bimbingan dan konseling, universitas negeri yogyakarta
triskarahayu22@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal dan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Subjek dalam penelitian ini adalah siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta. Teknik penentuan sampel yang digunakan ada dua yaitu *proportionate stratified random sampling* untuk mengungkap kepuasan layanan bimbingan klasikal dengan jumlah 227 siswa dan *purposive sample* untuk mengungkap kepuasan layanan konseling individual dengan jumlah 38 siswa. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner dan instrumen yang digunakan yaitu skala kepuasan layanan bimbingan klasikal dan skala kepuasan layanan konseling individual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berada pada kategori cukup puas yaitu 40,08 % dilihat dari frekuensi terbanyak yaitu 91 siswa berada pada kategori cukup puas ; 2) tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berada pada kategori cukup puas yaitu 57,89 % dilihat dari frekuensi terbanyak yaitu 22 siswa berada pada kategori cukup puas.

Kata kunci: kepuasan, layanan bimbingan klasikal, layanan konseling individual

Abstract

This study aims to determine the satisfaction level of a classical guidance and individual counseling services in student at Smp Negeri 8 Yogyakarta. This research uses survey research type. Subjects in this research were students of SMP Negeri 8 Yogyakarta. There are two techniques for determining the sample, i.e. proportionate stratified random sampling, to reveal the satisfaction of classical guidance service with 227 students and purposive sampling, to reveal the satisfaction of individual counseling service with 38 students. The results showed that: 1) the level of satisfaction of classical guidance service in the students of SMP Negeri 8 Yogyakarta is in the quite satisfied category that is 40.08% seen from the most frequencies that is 91 students are in the category quite satisfied; 2) the level of satisfaction of individual counseling services at the students of SMP Negeri 8 Yogyakarta is in the category of quite satisfied that is 57,89% seen from the most frequencies that is 22 students are in satisfied category.

Keywords: satisfaction, classical counseling services, individual counseling services

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan aset penting bagi setiap individu, karena melalui pendidikan manusia dapat menjadi pribadi yang berkualitas. Tujuan pendidikan nasional di Indonesia menjelaskan bahwa setiap individu perlu mengembangkan kemampuan dan membentuk watak,

mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, kreatif, mandiri yang membawa peserta didik menuju kehidupan yang baik dan bahagia (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Bab II Pasal 3). Tujuan dari pendidikan nasional tidak bisa

dipisahkan dari pelaksanaan bimbingan dan konseling, karena layanan yang diberikan oleh guru bimbingan dan konseling juga berorientasi pada tujuan pendidikan nasional.

Kepuasan merupakan hasil atau tanggapan atas apa yang telah diberikan, yaitu apakah yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan. Kepuasan siswa adalah tanggapan yang diperlihatkan ketika siswa tersebut telah menerima layanan bimbingan dan konseling apakah memang merasa puas atau kurang puas.

Bimbingan klasikal adalah salah satu strategi layanan dasar bimbingan dan konseling yang terprogram secara sistematis yang diselenggarakan dalam *setting* kelas sehingga penyampaian materi dalam layanan dapat tersampaikan secara menyeluruh dan dapat dirasakan oleh setiap siswa untuk membantu mengembangkan dirinya secara optimal. Selanjutnya, konseling individual adalah proses bantuan konselor kepada konseli secara tertutup dan langsung dimana konselor menjadi fasilitator untuk membantu konseli mandiri menyelesaikan masalahnya dan supaya mengembangkan potensinya secara maksimal

Apabila layanan bimbingan dan konseling khususnya bimbingan klasikal dan juga konseling individual yang diberikan oleh guru bimbingan dan konseling sesuai dengan harapan dan

kebutuhan siswa maka siswa tersebut cenderung akan merasa puas tetapi apabila layanan bimbingan klasikal dan juga konseling individual yang diberikan guru pembimbing belum atau kurang sesuai dengan harapan dan juga kebutuhan siswa maka siswa tersebut cenderung akan merasa kurang puas.

Keadaan bimbingan dan konseling di SMP N 8 Yogyakarta jika dilihat secara umum memang masih terdapat beberapa masalah dan hambatan yang terjadi. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengetahui kepuasan siswa yang telah menerima layanan bimbingan klasikal dan layanan konseling individual, apakah mereka sudah merasa puas atau masih kurang puas terhadap layanan bimbingan terkhusus layanan bimbingan klasikal dan juga konseling individual yang mereka terima dari guru bimbingan dan konseling. Atas dasar keadaan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan dan Konseling dan Konseling Individual pada Siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal dan layanan konseling individual pada siswa SMP negeri 8 Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang fungsinya untuk memberikan gambaran lengkap tentang hubungan antara fenomena yang diteliti dan data yang diperoleh dalam bentuk angka sehingga dapat dilakukan analisis statistik terhadap data tersebut. Menurut Arikunto (2005 : 234), penelitian deskriptif ini tidak memerlukan administrasi dan pengontrolan terhadap perlakuan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis, Klinger dalam Sugiyono (2011 : 7). Teknik pengambilan data yang digunakan peneliti adalah menggunakan angket. Sugiyono (2007 : 199), kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dilaksanakannya penelitian adalah di SMP Negeri 8 Yogyakarta. Sedangkan waktu dilaksanakannya penelitian pada 6 April 2017.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas 7 dan 8 SMP Negeri 8 Yogyakarta yang berjumlah 635. Penentuan sampel, Sugiyono (2007 : 120) *proportionate stratified random sampling* digunakan bila anggota tidak homogen dan berstrata, disini digunakan untuk layanan bimbingan klasikal karena seluruh siswa kelas 8 dan kelas 7 mendapatkan layanan bimbingan klasikal dan *sampling purposive* untuk layanan konseling individual karena tidak semua siswa melakukan layanan konseling individual maka sampel ditentukan bagi siswa yang memang sudah pernah melakukan konseling individual.

Prosedur

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah survei menggunakan skala kepuasan layanan bimbingan klasikal dan skala kepuasan layanan konseling individual. Skala ini dibagikan kepada siswa untuk diisi setelah selesai, skala dikumpulkan kembali dan selanjutnya dianalisis oleh peneliti.

Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah skala. Terdapat 2 instrumen yaitu tentang kepuasan layanan bimbingan klasikal yang terdapat 35 butir

pernyataan dan tentang kepuasan layanan konseling individual yang terdapat 31 butir pernyataan yang telah dilakukan uji validitas dan realibilitas. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pemberian skala kepada siswa yang menjadi subjek dalam penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Sudijono (2000 : 43), untuk mencari persentase atau frekuensi yang dicari menggunakan rumus berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = persentase.

f = jumlah subjek yang ada pada kategori tertentu.

N = frekuensi total atau keseluruhan jumlah subjek.

Adapun norma pengkategorian tingkat kepuasan berdasarkan rumus Sudijono (2007 : 161), dijabarkan menjadi 5 kategori sebagai berikut:

Tabel 01. Norma Pengkategorian Tingkat Kepuasan Siswa

No.	Rentangan Norma	Kategori
1.	$X > M + 1,5 Sd$	Sangat puas
2.	$M + 0,5 Sd < X \leq M + 1,5 Sd$	Puas
3.	$M - 0,5 Sd < X \leq$	Cukup puas

	$M + 0,5 Sd$	
4.	$M - 1,5 Sd < X \leq M - 0,5 Sd$	Tidak puas
5.	$X \leq M - 1,5 Sd$	Sangat tidak puas

Keterangan:

M : nilai rata-rata (*Mean*)

X : skor

Sd : standar deviasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Klasikal pada Siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta

Deskripsi data hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan data, yaitu tentang jawaban responden atas angket untuk mengukur tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal di SMP Negeri 8 Yogyakarta. Data untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal diungkapkan dengan angket yang terdiri atas 35 pernyataan dan terbagi dalam 5 faktor yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud. Data terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan bantuan program *SPSS versi 20.0 for windows*.

Berdasarkan analisis data tingkat

kepuasan layanan bimbingan klasikal di SMP Negeri 8 Yogyakarta diperoleh *mean* 107,96, *median* 107,00, *mode* 109, standar deviasi 8,795, skor terendah 84 dan skor tertinggi 140. Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 02. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Klasikal

No	Interval	Klasifikasi	F	%
1.	$X > 121,152$	Sangat puas	16	7,04
2.	$112,3575 < X \leq 121,152$	Puas	47	20,70
3.	$103,5625 < X \leq 112,3575$	Cukup puas	91	40,08
4.	$94,768 < X \leq 103,5625$	Tidak puas	64	28,19
5.	$X < 94,768$	Sangat tidak puas	9	3,96

Berdasarkan tabel 02 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berada pada kategori sangat puas sebesar 7,04 % (16 siswa), kategori puas sebesar 20,7 % (47 siswa), kategori cukup puas sebesar 40,08 % (91 siswa), kategori tidak puas sebesar 28,19 % (64 siswa) dan kategori sangat tidak puas sebesar 3,96 % (9 siswa). Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 107,96 tingkat kepuasan layanan bimbingan

klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta masuk dalam kategori cukup puas.

Rincian mengenai tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud adalah sebagai berikut:

a. Faktor Keandalan:

Tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor keandalan menghasilkan *mean* 41,14, *median* 41, *mode* 39, standar deviasi 3,9, skor terendah 31 dan skor tertinggi 52. Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor keandalan adalah sebagai berikut:

Tabel 03. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Klasikal Berdasarkan Faktor Keandalan

No	Interval	Klasifikasi	F	%
1.	$X > 47,799$	Sangat puas	20	8,81
2.	$44,206 < X \leq 47,799$	Puas	37	16,29
3.	$40,613 < X \leq 44,206$	Cukup puas	81	35,68
4.	$37,020 < X \leq 40,613$	Tidak puas	73	32,15
5.	$X < 37,020$	Sangat tidak puas	16	7,04

Berdasarkan tabel 03 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor keandalan berada pada kategori sangat puas sebesar 8,81 % (20 siswa), kategori puas sebesar 16,29 % (37 siswa), kategori cukup puas 35,68 % (81 siswa), kategori tidak puas 32,15 % (73 siswa) dan kategori sangat tidak puas 7,04 % (16 siswa). Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 41,14 tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor keandalan berada dalam kategori cukup puas.

b. Faktor Daya Tanggap:

Tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor daya tanggap menghasilkan *mean* 30,44, *median* 30, *mode* 30, standar deviasi 3,021, skor terendah 21 dan skor tertinggi 40. Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor daya tanggap adalah sebagai berikut:

Tabel 04. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Klasikal Berdasarkan Faktor Daya Tanggap

No	Interval	Klasifikasi	F	%
1.	$X > 35,66$	Sangat puas	19	8,37
2.	$32,473 < X$	Puas	55	24,2

	$\leq 35,66$			2
3.	$29,287 < X$	Cukup puas	102	44,9
	$\leq 32,473$			3
4.	$26,1 < X \leq 29,287$	Tidak puas	43	18,9
				4
5.	$X < 26,1$	Sangat tidak puas	8	3,52

Berdasarkan tabel 04 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor daya tanggap berada pada kategori sangat puas sebesar 8,37 % (19 siswa), kategori puas sebesar 24,22 % (55 siswa), kategori cukup puas 44,93 % (102 siswa), kategori tidak puas 18,94 % (43 siswa) dan kategori sangat tidak puas 3,52 % (8 siswa). Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 30,44 tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor daya tanggap berada dalam kategori cukup puas.

c. Faktor Kepastian:

Tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor kepastian menghasilkan *mean* 6,26, *median* 6, *mode* 6, standar deviasi 0,985, skor terendah 2 dan skor tertinggi 8. Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor kepastian adalah sebagai berikut:

Tabel 05. Distribusi Frekuensi Tingkat

**Kepuasan Layanan Bimbingan Klasikal
Berdasarkan Faktor Kepastian**

No	Interval	Klasifikasi	F	%
1.	$X > 7,7375$	Sangat puas	31	13,65
2.	$6,7525 < X \leq 7,7375$	Puas	43	18,94
3.	$5,7675 < X \leq 6,7525$	Cukup puas	113	49,77
4.	$4,7825 < X \leq 5,7675$	Tidak puas	35	15,41
5.	$X < 4,7825$	Sangat tidak puas	5	2,20

Berdasarkan tabel 05 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor kepastian berada pada kategori sangat puas sebesar 13,65 % (31 siswa), kategori puas sebesar 18,94 % (43 siswa), kategori cukup puas 49,77 % (113 siswa), kategori tidak puas 15,41 % (35 siswa) dan kategori sangat tidak puas 2,2 % (5 siswa). Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 6,26 tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor kepastian berada dalam kategori cukup puas.

d. Faktor Empati:

Tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor empati menghasilkan *mean* 17,07, *median* 17, *mode* 18, standar deviasi 2,430, skor terendah 8 dan skor tertinggi 24. Apabila

ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor empati adalah sebagai berikut:

Tabel 06. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Klasikal Berdasarkan Faktor Daya Empati

No	Interval	Klasifikasi	F	%
1.	$X > 20,715$	Sangat puas	16	7,04
2.	$18,285 < X \leq 20,715$	Puas	38	16,74
3.	$15,855 < X \leq 18,285$	Cukup puas	118	51,98
4.	$13,425 < X \leq 15,855$	Tidak puas	35	15,41
5.	$X < 13,425$	Sangat tidak puas	20	8,81

Berdasarkan tabel 06 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor empati berada pada kategori sangat puas sebesar 7,04 % (16 siswa), kategori puas sebesar 16,74 % (38 siswa), kategori cukup puas 51,98 % (118 siswa), kategori tidak puas 15,41 % (35 siswa) dan kategori sangat tidak puas 8,81 % (20 siswa). Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 17,07 tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor empati berada dalam kategori cukup puas.

e. Faktor Berwujud (*tangible*):

Tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor berwujud menghasilkan *mean* 13,06, *median* 13, *mode* 12, standar deviasi 1,504, skor terendah 10 dan skor tertinggi 16. Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor berwujud adalah sebagai berikut:

Tabel 07. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Klasikal Berdasarkan Faktor Berwujud

No	Interval	Klasifikasi	F	%
1.	$X > 15,316$	Sangat puas	25	11,01
2.	$13,812 < X \leq 15,316$	Puas	59	25,99
3.	$12,308 < X \leq 13,812$	Cukup puas	36	15,85
4.	$10,804 < X \leq 12,308$	Tidak puas	102	44,93
5.	$X < 10,804$	Sangat tidak puas	5	2,2

Berdasarkan tabel 07 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor berwujud berada pada kategori sangat puas sebesar 11,01 % (25 siswa), kategori puas sebesar 25,99 % (59 siswa), kategori cukup puas 15,85 % (36 siswa), kategori tidak puas 44,93 % (102 siswa) dan kategori sangat tidak puas 2,2 % (5 siswa).

Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 13,06 tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor berwujud berada dalam kategori cukup puas.

2. Tingkat Kepuasan Layanan Konseling Individual pada Siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta

Deskripsi data hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan data, yaitu tentang jawaban responden atas angket untuk mengukur tingkat kepuasan konseling individual di SMP Negeri 8 Yogyakarta. Data untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan siswa terhadap konseling individual diungkapkan dengan angket yang terdiri atas 31 pernyataan dan terbagi dalam 5 faktor yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud. Data terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan bantuan program *SPSS versi 20.0 for windows*.

Berdasarkan analisis data tingkat kepuasan layanan konseling individual di SMP Negeri 8 Yogyakarta diperoleh *mean* 92,97, *median* 95,50, *mode* 97, standar deviasi 13,775, skor terendah 39 dan skor tertinggi 110. Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 08. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Layanan Konseling Individual

No	Interval	Klasifikasi	F	%
1.	$X > 113,6325$	Sangat puas	0	0
2.	$99,8575 < X \leq 113,6325$	Puas	10	26,3 1
3.	$86,0825 < X \leq 99,8575$	Cukup puas	22	57,8 9
4.	$72,3075 < X \leq 86,0825$	Tidak puas	3	7,89
5.	$X < 72,3075$	Sangat tidak puas	3	7,89

Berdasarkan tabel 08 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berada pada kategori sangat puas sebesar 0 % (0 siswa), kategori puas sebesar 26,31 % (10 siswa), kategori cukup puas sebesar 57,89 % (22 siswa), kategori tidak puas sebesar 7,89 % (3 siswa) dan kategori sangat tidak puas sebesar 7,89 % (3 siswa). Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 92,97 tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta masuk dalam kategori cukup puas.

Rincian mengenai tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud adalah sebagai berikut:

a. Faktor Keandalan:

Tingkat kepuasan layanan konseling

individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor keandalan menghasilkan *mean* 33,45, *median* 33,50, *mode* 32, standar deviasi 5,456, skor terendah 11 dan skor tertinggi 42. Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor keandalan adalah sebagai berikut:

Tabel 09. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Layanan Konseling Individual Berdasarkan Faktor Keandalan

No	Interval	Klasifikasi	F	%
1.	$X > 41,634$	Sangat puas	1	0,44
2.	$36,178 < X \leq 41,634$	Puas	10	26,3 1
3.	$30,722 < X \leq 36,178$	Cukup puas	23	60,5 2
4.	$25,266 < X \leq 30,722$	Tidak puas	1	2,63
5.	$X < 25,266$	Sangat tidak puas	3	7,89

Berdasarkan tabel 09 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor keandalan berada pada kategori sangat puas sebesar 0,44 % (1 siswa), kategori puas sebesar 26,31 % (10 siswa), kategori cukup puas 60,52 % (23 siswa), kategori tidak puas 2,63 % (1 siswa) dan kategori sangat tidak puas 7,89 % (3 siswa). Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 33,45

tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor keandalan berada dalam kategori cukup puas.

b. Faktor Daya Tanggap:

Tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor daya tanggap menghasilkan *mean* 21,21, *median* 22, *mode* 22, standar deviasi 3,181, skor terendah 8 dan skor tertinggi 26. Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor daya tanggap adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Layanan Konseling Individual Berdasarkan Faktor Daya Tanggap

No	Interval	Klasifikasi	F	%
1.	$X > 25,9815$	Sangat puas	1	0,44
2.	$22,8005 < X \leq 25,9815$	Puas	12	31,57
3.	$19,6195 < X \leq 22,8005$	Cukup puas	18	47,36
4.	$16,4385 < X \leq 19,6195$	Tidak puas	5	13,15
5.	$X < 16,4385$	Sangat tidak puas	2	5,26

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor daya tanggap berada pada kategori sangat puas

sebesar 0,44 % (1 siswa), kategori puas sebesar 31,57 % (12 siswa), kategori cukup puas 47,36 % (18 siswa), kategori tidak puas 13,15 % (5 siswa) dan kategori sangat tidak puas 5,26 % (2 siswa). Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 21,21 tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor daya tanggap berada dalam kategori cukup puas.

c. Faktor Kepastian:

Tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor kepastian menghasilkan *mean* 8,74, *median* 9, *mode* 9, standar deviasi 1,571, skor terendah 5 dan skor tertinggi 11. Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor kepastian adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Layanan Konseling Individual Berdasarkan Faktor Kepastian

No	Interval	Klasifikasi	F	%
1.	$X > 11,0965$	Sangat puas	0	0
2.	$9,5255 < X \leq 11,0965$	Puas	13	34,21
3.	$7,9545 < X \leq 9,5255$	Cukup puas	15	39,47
4.	$6,3835 < X \leq 7,9545$	Tidak puas	7	18,42
5.	$X < 6,3835$	Sangat tidak puas	3	7,89

tidak puas

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor kepastian berada pada kategori sangat puas sebesar 0 % (0 siswa), kategori puas sebesar 34,21 % (13 siswa), kategori cukup puas 39,47 % (15 siswa), kategori tidak puas 18,42 % (7 siswa) dan kategori sangat tidak puas 7,89 % (3 siswa). Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 8,74 tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor kepastian berada dalam kategori cukup puas.

d. Faktor Empati:

Tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor empati menghasilkan *mean* 17,79, *median* 18, *mode* 18, standar deviasi 3,527, skor terendah 6 dan skor tertinggi 24. Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor empati adalah sebagai berikut:

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Layanan Konseling Individual Berdasarkan Faktor Daya Empati

No	Interval	Klasifikasi	F	%
1.	$X > 23,0805$	Sangat puas	2	0,88
2.	$19,5535 < X \leq 23,0805$	Puas	7	18,42
3.	$16,0265 < X \leq 19,5535$	Cukup puas	22	57,89
4.	$12,4995 < X \leq 16,0265$	Tidak puas	4	10,52
5.	$X < 12,4995$	Sangat tidak puas	3	7,89

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor empati berada pada kategori sangat puas sebesar 0,88 % (2 siswa), kategori puas sebesar 18,42 % (7 siswa), kategori cukup puas 57,89 % (22 siswa), kategori tidak puas 10,52 % (4 siswa) dan kategori sangat tidak puas 7,89 % (3 siswa). Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 17,79 tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor empati berada dalam kategori cukup puas.

e. Faktor Berwujud (*tangible*):

Tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor berwujud menghasilkan *mean* 11,79, *median* 12, *mode* 12, standar deviasi 2,303, skor terendah 4 dan skor tertinggi 15. Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa

SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor berwujud adalah sebagai berikut:

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Layanan Konseling Individual Berdasarkan Faktor Berwujud

No	Interval	Klasifikasi	F	%
1.	$X > 15,2445$	Sangat puas	0	0
2.	$12,9415 < X \leq 15,2445$	Puas	13	34,21
3.	$10,6385 < X \leq 12,9415$	Cukup puas	20	52,63
4.	$8,3355 < X \leq 10,6385$	Tidak puas	3	7,89
5.	$X < 8,3355$	Sangat tidak puas	2	5,26

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor berwujud berada pada kategori sangat puas sebesar 0 % (0 siswa), kategori puas sebesar 34,21 % (13 siswa), kategori cukup puas 56,63 % (20 siswa), kategori tidak puas 7,89 % (3 siswa) dan kategori sangat tidak puas 5,26 % (2 siswa). Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata yaitu 11,79 tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berdasarkan faktor berwujud berada dalam kategori cukup puas.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis secara keseluruhan menunjukkan bahwa tingkat

kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta yang diperoleh dari 227 responden adalah cukup puas. Rata-rata yang diperoleh pada tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal sebesar 107,96 yang berada dalam kategori cukup puas hal ini dapat dilihat dari 227 siswa, 16 siswa (7,04 %) pada kategori sangat puas, 47 (20,7 %) siswa pada kategori puas, 91 siswa (40,08 %) pada kategori cukup puas, 64 siswa (28,19 %) pada kategori tidak puas dan 9 siswa (3,96 %) pada kategori sangat tidak puas.

Kemudian, berdasarkan hasil analisis secara keseluruhan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta yang diperoleh dari 38 responden adalah cukup puas. Rata-rata yang diperoleh pada tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal sebesar 92,97 yang berada dalam kategori cukup puas hal ini dapat dilihat dari 38 siswa, 0 siswa (0 %) pada kategori sangat puas, 10 siswa (26,31 %) siswa pada kategori puas, 22 siswa (57,89 %) pada kategori cukup puas, 3 siswa (7,89 %) pada kategori tidak puas dan 3 siswa (7,89 %) pada kategori sangat tidak puas.

Tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal dan layanan konseling individual yang berada dalam kategori cukup puas tersebut mengindikasikan bahwa layanan bimbingan klasikal dan layanan konseling

individual yang diberikan guru bimbingan dan konseling sudah cukup baik tetapi masih perlu diperbaiki lagi baik itu dari faktor keandalan, daya tanggap, kepastian, empati maupun berwujud. Salah satu contoh permasalahan konseling individual di SMP Negeri 8 Yogyakarta dan perlu diperbaiki sama halnya dalam penelitian Fariza (2014) tentang “Peran Layanan Konseling Individual Dalam Upaya Membantu Pengelolaan Diri Peserta Didik Di Ma Darul Ulum Palangkaraya” hambatan dalam konseling individual sama yaitu ketidakjujuran dan kurangnya rasa percaya diri siswa untuk mengungkapkan permasalahannya sehingga penyelesaian masalah sulit diatasi. Selain itu dari penelitian Rendicka & Elisabeth tentang “Pelaksanaan Layanan Konseling Individu di SMP N se- Kecamatan Bangsal Mojokerto” permasalahan yang dihadapi pun sama yaitu konseli yang kurang terbuka dan masih menunggu panggilan untuk konseling. Kebanyakan siswa tidak berani atau tidak mau secara sukarela untuk datang dan melaksanakan konseling individual padahal sebenarnya siswa itu butuh. Selanjutnya disini guru bimbingan dan konseling harus mampu untuk memberikan gambaran bahwa konseling bukan sesuatu yang perlu ditakutkan sehingga diharapkan siswa dapat dengan sukarela melakukan konseling, upaya yang dilakukan guru bimbingan dapat mencoba

untuk lebih akrab dan terbuka terhadap siswa.

Dalam upaya memperbaiki permasalahan tersebut, maka guru bimbingan dan konseling dapat menggali lagi keterampilannya dalam konseling individual sehingga siswa dapat terbuka untuk mengungkapkan permasalahannya. Selain itu juga dalam upaya memperbaiki layanan bimbingan klasikal ada berbagai contoh penyelesaian yang bisa dilakukan. Berdasarkan penelitian Supriyati (2013) tentang “Upaya Meningkatkan Kemandirian Belajar Siswa Melalui Layanan Bimbingan Klasikal” dalam meningkatkan kualitas bimbingan klasikal, guru bimbingan dan konseling perlu mengeksplorasi model-model layanan bimbingan klasikal, khususnya bimbingan kelompok sehingga siswa dapat fokus dengan materi yang akan disampaikan karena cara kerjanya adalah dengan diskusi bersama teman. Selain itu berdasarkan penelitian Rismawati (2015) tentang “Pelaksanaan Layanan Klasikal Bimbingan Dan Konseling Di Smp Negeri 3 Kandangan” hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa guru bimbingan dan konseling diharapkan dapat menggunakan berbagai metode, media permainan agar suasana pemberian layanan bimbingan klasikal tidak membosankan.

Penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya seperti penelitian

yang dilakukan oleh Rizqiadi (2016) tentang “Tingkat Kepuasan Siswa Kelas IX terhadap Sarana dan Prasarana Pendidikan Jasmani di SMA Negeri 1 Imogiri”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan secara keseluruhan tingkat kepuasannya berada dalam kategori cukup puas. Lalu ada juga penelitian sebelumnya oleh Tito (2014) tentang “Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas, Banjarnegara”. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasannya berada dalam kategori kurang memuaskan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal dan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan layanan bimbingan klasikal pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berada pada kategori cukup puas yaitu 40,08 % dilihat dari frekuensi terbanyak yaitu 91 siswa berada pada kategori cukup puas dan tingkat kepuasan layanan konseling individual pada siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta berada pada kategori cukup puas yaitu 57,89 % dilihat dari frekuensi terbanyak yaitu 22 siswa berada pada kategori cukup puas.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian “Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Klasikal dan Konseling Individual pada Siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi guru bimbingan dan konseling untuk melakukan perbaikan dalam pemberian layanan bimbingan klasikal dan layanan konseling individual berdasarkan faktor keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan berwujud untuk meningkatkan tingkat kepuasan siswa dan juga meningkatkan mutu layanan bimbingan klasikal dan layanan konseling individual.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan lebih mengembangkan instrumen yang digunakan agar hasil yang diperoleh lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2005). *Manajemen penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Departemen Pendidikan Nasional. (2003). UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta: Depdiknas.
- Fariza, D. (2014). Peran layanan konseling individual dalam upaya membantu pengelolaan diri

- peserta didik di Ma Darul Ulum Palangkaraya. *Pedagogik Jurnal Pendidikan Vol 9 No 2*. Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- Rendicka & Elisabeth. (2013). Pelaksanaan layanan konseling individu di SMP N se- Kecamatan Bangsal Mojokerto. *Jurnal BK UNESA Vol 3 No 1*. Universitas Negeri Semarang.
- Rismawati. (2015). Pelaksanaan layanan klasikal bimbingan dan konseling di SMP Negeri 3 Kandangan. *Jurnal Mahasiswa BK An-Nur Vol 1 No 1*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjary Banjarmasin
- Rizqiadi. (2016). Tingkat kepuasan siswa kelas IX terhadap sarana dan prasarana pendidikan jasmani di SMA Negeri 1 Imogiri. *Jurnal Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi Vol V No 5*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sudijono, A. (2000). *Pengantar statistik pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan r&d)*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2011). *Metode penelitian administrasi dilengkapi dengan metode r&d*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyati. (2013). Upaya meningkatkan kemandirian belajar siswa melalui layanan bimbingan klasikal. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Bimbingan dan Konseling Vol 1 No 1*. IKIP Veteran Semarang.
- Tito. (2014). Tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas, Banjarnegara. *Jurnal Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi Vol 4 No 2*. Universitas Negeri Yogyakarta.