



KEPUASAN PESERTA DIDIK DALAM MANAJEMEN PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING MELALUI STUDI EVALUASI CIPP (*CONTEXT, INPUT, PROCESS AND PRODUCT*) MA NEGERI 2 BOGOR

Tia Fajartriani^{1*}, Rofahiyatul Aisy²

¹Administrasi Pendidikan, STKIP Muhammadiyah Bogor, Indonesia

*email. tia.fajar@gmail.com

Abstrak

Pelayanan adalah suatu kinerja atau jasa untuk membantu seseorang, namun hal tersebut bersifat subjektif dari sudut pandang konsumen sehingga tidak ada tolak ukur pasti tentang pelayanan meskipun berbagai pendapat dan penelitian banyak menjabarkannya. Karena kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau jasa (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja atau jasa melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja atau jasa yang diterima tidak sesuai harapan maka akan kecewa. Begitupun dengan pelayanan pada Bimbingan dan Konseling yang dialami peserta didik di sekolah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan peserta didik dalam manajemen pelayanan yang diberikan oleh Bimbingan dan Konseling di MA Negeri 2 Bogor. Penelitian ini dilaksanakan di MA Negeri 2 Bogor dengan menggunakan metode campuran (mix methode) dengan model studi evaluasi CIPP (Context, Input, Process dan Product). Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara dan angket (kuesioner). Hasil penelitian menunjukkan penjabaran manajemen pelayanan BK di MA Negeri 2 Bogor, keterkaitan antara studi evaluasi CIPP dengan hasil penelitian dan peserta didik cukup puas pada manajemen pelayanan BK di MA Negeri 2 Bogor.

Kata kunci : *Kepuasan siswa, Layanan Bimbingan dan Konseling, Studi Evaluasi, Model CIPP.*

I. Pendahuluan

Pendidikan adalah hal yang wajib dirasakan dan dialami oleh semua lapisan masyarakat diberbagai kalangan dan semua pihak berhak mendapatkan pendidikan yang layak, berdasarkan dengan Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, BAB IV, Pasal 5 yaitu, setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu (Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang *Satuan Pendidikan Nasional*).

Kemudian, pendidikan nasional juga dinyatakan berfungsi untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warganegara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Setiap satuan pendidikan (sekolah) berkewajiban memperhatikan peserta didik dan memberikan layanan yang dapat memfasilitasi perkembangan pribadi peserta didik secara optimal melalui manajemen peserta didik dan dilengkapi bimbingan dan konseling melalui program-program yang diselenggarakan. Bimbingan dan Konseling (BK) di sekolah diselenggarakan untuk memfasilitasi dalam membantu perkembangan peserta didik agar mampu mengaktualisasikan potensi dirinya atau mencapai perkembangan diri secara optimal. Fasilitas tersebut sebagai upaya memperlancar proses perkembangan peserta didik, karena setiap manusia memiliki bakat, berpotensi tumbuh dan berkembang untuk mencapai kemandirian secara optimal berdasarkan keunikan, minat, bakat dan kemampuan setiap individunya.

Ditambah juga dengan setiap peserta didik yang memiliki potensi (kecerdasan, bakat, minat, kepribadian, kondisi fisik), latar belakang keluarga dan lingkungan, serta pengalaman belajar yang berbeda-beda. Hal ini menyebabkan peserta didik memerlukan layanan yang membantu dalam mengembangkan diri yang berbeda-beda pula. Dan perkembangan peserta didik tidak lepas dari pengaruh lingkungan, baik fisik, psikis maupun sosial.

Layanan bimbingan dan konseling merupakan salah satu hal terpenting, karena peserta didik akan sangat merasa terbantu untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya baik permasalahan akademik maupun sosial. Kepuasan peserta didik akan terbentuk apabila guru BK memberikan pelayanan bimbingan dan konseling yang berkualitas.

Pelayanan tersebut meliputi daya tanggap, jaminan, bukti langsung, kehandalan, dan empati guru pembimbing atau konselor sekolah yang bertugas.

Kualitas layanan bimbingan dan konseling yang dimaksud merupakan perbandingan antara harapan peserta didik terhadap layanan dengan kenyataan yang diterima peserta didik tersebut. Berdasarkan hal tersebut, peserta didik diajak untuk menilai pelayanan bimbingan dan konseling yang diberikan berdasarkan persepsi mereka.

Kepuasan pelanggan (dalam hal ini peserta didik) telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasalahan dan merupakan faktor utama pada dunia pendidikan. Dalam buku *marketing management* yang ditulis Kotler, dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka akan terjadi ketidakpuasan. Begitu juga dalam pelayanan bimbingan dan konseling terhadap peserta didik di sekolah.

Untuk pemenuhan kepuasan banyak hal yang harus diperhatikan seperti manajerial, kinerja guru BK hingga proses pelaksanaan hingga evaluasi pelayanan. Dalam hal ini masih banyak sekolah-sekolah yang kurang memperhatikan proses pelayanan dengan optimal, dibuktikan dengan kesiapan SDM. Yang nyatanya rasio antara guru BK dengan jumlah peserta didik yang tidak seimbang, terlalu banyak beban (jumlah peserta didik) atau *overload*, dan dinyatakan dalam PERMENDIKBUD No. 111 tahun 2014 tentang Bimbingan dan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Menengah, pasal 10 Ayat 2, bahwa rasio guru BK dan peserta didik berkisar 1:150 peserta didik. Maka, jika peserta didik mencapai 1.000 orang dan guru BK berjumlah empat, maka setiap guru BK akan menghadapi 250 orang peserta didik. Hal tersebut menuntut guru BK untuk kerja lebih keras lagi agar manajemen pelayanan pada pelaksanaan program kegiatan BK terlaksana dengan baik sehingga peserta didik mendapatkan konseling dan mengembangkan minat dan bakatnya secara optimal.

Berdasarkan uraian masalah sebelumnya, maka ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi. Yaitu harapan konsumen (peserta didik) terhadap layanan (layanan bimbingan dan konseling) yang diberikan, karena dalam sudut pandang *marketing management* terkadang layanan dan kualitas pelayanan kurang diperhatikan sehingga pemenuhan kepuasan konsumen kurang optimal. Evaluasi menurut Stufflebeam dan Shinkfield, evaluasi merupakan suatu proses menyediakan informasi yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk menentukan harga dan jasa

atau *the worth and merit* dari tujuan yang dicapai, desain yang dibuat, implementasi dan dampak untuk membantu membuat keputusan, membantu pertanggungjawaban dan meningkatkan pemahaman terhadap fenomena Lalu evaluasi menurut *National Study Committee on Evaluation* atau Komite Studi Nasional dari UCLA menyatakan bahwa evaluasi merupakan suatu proses atau kegiatan pemilihan, pengumpulan, analisis dan penyajian informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan serta penyusunan program selanjutnya (widoyoko, 2010).

Evaluasi model CIPP atau *Context, input, proses and product* adalah salah satu model evaluasi yang dikembangkan oleh shufflebeam. Nama model ini diambil dari singkatan huruf awal empat kata, yaitu: *context evaluation, input evaluation, input evaluation and product evaluation*. Model CIPP ini juga termasuk model yang tidak terlalu menekankan pada tujuan suatu program, karena model ini merupakan usaha menyediakan sumber informasi bagi pengambil keputusan dan komponen CIPP tersebut dianggap sebagai tipe, fase atau proses evaluasi karena tiap komponen memiliki fokus yang berbeda (Arikunto, 2009).

Model CIPP pada prinsipnya konsisten dengan definisi evaluasi program pendidikan yang diajukan oleh komite tentang "Tingkatan untuk menggambarkan pencapaian dan penyediaan informasi guna pengambilan keputusan alternatif." Model CIPP ini disusun dengan tujuan untuk melengkapi dasar pembuatan keputusan dalam evaluasi sistem dengan analisis yang berorientasi pada perubahan terencana (Sukardi, 2011).

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas layanan Bimbingan dan Konseling terhadap kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan layanan Bimbingan dan Konseling pada peserta didik SMAN 53 Jakarta. Peneliti mengutip teori manajemen SERVQUAL (service quality) oleh Parasuraman dkk dalam bukunya *Delivering Quality Service* dan teori kepuasan oleh Kohtler dalam buku *Marketing Management* (Sangkakala, 2014).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kepuasan peserta didik berpengaruh terhadap layanan akademik di SMK Negeri 3 Tangerang Selatan. Penelitian ini dilaksanakan di SMK Negeri 3 Tangerang Selatan dengan menggunakan metode kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui angket (kueisoner). Berdasarkan hasil penelitian, maka diketahui bahwa terdapat pengaruh negatif antar layanan bimbingan dan konseling (Variabel X) dengan Kepuasan Peserta didik (Varibael Y). Penelitian ini menghasilkan

kenyataan bahwa tingkat kepuasan peserta didik sangat rendah, sehingga guru BK selaku pemberi layanan BK di sekolah tersebut merasa tidak puas juga pelayanan yang ia berikan (Faraz, 2019).

Dalam penelitian yang dibuat oleh penulis terdapat perbedaan dengan penelitian sebelumnya dimana perbedaan tersebut terdapat pada metode penelitian, indikator penelitian, waktu penelitian, tempat penelitian dan jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini. Sehingga perbedaan tersebut membuat penelitian yang dilakukan oleh penulis terdapat perbaruan yang menjadikan penelitian ini sangat penting untuk dilakukan. Kemudian tujuan dari penelitian ini secara umum bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan peserta didik dalam kualitas manajemen pelayanan bimbingan dan konseling yang mereka terima di MAN 2 Bogor. Untuk mengetahui manajemen pelayanan Bimbingan dan Konseling di MA Negeri 2 Bogor secara CIPP (*Context, Input, Process and Product*), Untuk mengetahui keterkaitan antara studi evaluasi CIPP (*Context, Input, Process and Product*) dengan hasil penelitian pada manajemen pelayanan Bimbingan dan Konseling di MA Negeri 2 Bogor dan Untuk mengetahui kepuasan peserta didik dalam pelayanan Bimbingan dan Konseling di MA Negeri 2.

II. Metode Penelitian

Bagian ini Metode secara etimologi adalah cara teratur yang digunakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar tercapai sesuai dengan kehendak, maka metode penelitian ini adalah mixed methods atau metode penelitian kombinasi. Mixed methods adalah penggabungan dua metode penelitian (Sugiyono, 2017). Penelitian ini akan dilaksanakan dalam rentang waktu empat bulan, terhitung dari bulan februari hingga mei 2020 M. Dalam waktu penelitian tersebut akan penulis maksimalkan sehingga dapat selesai tepat waktu sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Waktu penelitian dilakukan pada bulan juni s.d September 2020 yang bertempat di MA Negeri 1 Bogor Jl. Raya Lewiliang Km. 4 Sibanteng Leuwisadeng, Bogor, Jawa Barat, Indonesia.

Pada penelitian ini Penulis menggunakan *mix methods* atau metode kombinasi dengan model *sequential exploratory* (urutan penemuan), yaitu penggabungan antara metode kualitatif dengan kuantitatif secara berurutan dengan pola kualitatif-kuantitatif-kualitatif (Sugiyono, 2017). Metode kualitatif berfungsi untuk mengidentifikasi hipotesis pada kasus tertentu dengan jumlah sampel terbatas dan metode kuantitatif berfungsi untuk menguji hipotesis pada populasi yang lebih

besar. Sehingga metode ini digunakan untuk menemukan juga membuktikan validitas dari hipotesis yang ditemukan.

Dari deskripsi tersebut maka penelitian ini akan menguji permasalahan yang ditentukan pada rumusan masalah dengan dua metode sekaligus. Dengan menggabungkan kedua metode penelitian yang dikombinasikan, maka akan mendapatkan hasil penelitian yang lebih valid dan komprehensif terkait permasalahan penelitian. Hasil dari penelitian ini mendeskripsikan atau mengkonstruksikan hasil wawancara-wawancara mendalam terhadap subjek penelitian internal yaitu Guru Bimbingan dan Konseling, juga hasil dari sebaran angket pada Peserta didik sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kepuasan peserta didik dalam manajemen pelayanan bimbingan dan konseling di MA Negeri 2 Bogor. Pada penelitian ini penulis menggunakan alat pengumpulan data mentah dengan menggunakan alat/instrument data yaitu: observasi, dokumentasi. Wawancara dan angket/kuesioner. Sedangkan untuk analisis data yang digunakan adalah menggunakan analisis data kualitatif dan kuantitatif.

III. Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

Hasil pada evaluasi *context* membahas latar belakang dan perencanaan, untuk latar belakang ditemukan hasil bahwa latar belakang guru BK di MA Negeri 2 Bogor belum ada yang linear lulusan jurusan Bimbingan dan Konseling sehingga cukup berdampak pada pelaksanaan secara personal dan profesional. Dan untuk perencanaan masih merujuk pada Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) Bimbingan dan Konseling Kementerian Agama Jawa Barat, BK di MA Negeri 2 Bogor memiliki blanko program harian, program mingguan, bulanan, semester, tahunan, Instrumen Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling dan Prosedur Operasional Standar Kesiswaan BP/BK MA Negeri 2 Bogor.

Evaluasi *context* adalah evaluasi pada latar belakang dan kondisi hal yang diteliti dan mengidentifikasi program. Sehingga dalam hal ini, evaluasi *context* akan mengevaluasi latar belakang, perencanaan program dan kondisi terkini pada manajemen pelayanan Bimbingan dan Konseling di MA Negeri 2 Bogor. Sebagaimana yang dinyatakan oleh narasumber bahwa perencanaan (latar belakang dan kondisi) manajemen pelayanan Bimbingan dan Konseling di MA Negeri 2 Bogor masih jauh dari sempurna dan idealdengan rincian sebagai berikut.

Sebagaimana yang disampaikan oleh narasumber dan penelitian dokumen menunjukkan hasil dari evaluasi *Context* atau latar belakang dari perencanaan pada manajemen pelayanan Bimbingan dan Konseling di MA Negeri 2 Bogor masih jauh dari sempurna dan ideal karena Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum linear pada latar belakang pendidikan, dan memiliki tanggungjawab lebih menjadi guru mata pelajaran dan atau walikelas. Dan tidak proporsinya jumlah guru BK dengan jumlah peserta didik, sehingga guru BK belum dapat fokus pada dunia ke-BK-an dan pada program kegiatan hanya ada blanko kosong untuk program harian, blanko terisi untuk program mingguan, bulanan, semester dan tahunan. Ditambah tidak adanya kegiatan pelayanan klasikal yang berisi penyuluhan rutin pada setiap kelas dengan bobot bahasan sesuai dengan fase perkembangan usia sekolah menengah, sehingga presensi pertemuan dengan siswa kurang sehingga penyamaan persepsi tentang ke-BK-an dengan peserta didik tidak dapat dilaksanakan optimal, terkecuali peserta didik yang berurusan dengan guru BK.

Evaluasi Input dalam hal ini adalah hal-hal pendukung meliputi mengidentifikasi dan menilai penyelenggara, strategi pelaksanaan dan program penunjang. Sehingga evaluasi input meneliti tentang kesiapan penyelenggara BK meliputi dokumen administratif dan program pendukung pada pelaksanaan pelayanan Bimbingan dan Konseling di MA Negeri 2 Bogor. Selain perencanaan dan pelaksanaan program harian, mingguan, bulanan, semester, tahunan dan penerapan SOP berdasarkan dokumen administratif yang ada. Dilihat juga dari kesiapan fasilitas yaitu ruang khusus BK, yang digunakan untuk kegiatan konseling peserta didik meskipun harus bergantian untuk penggunaannya dan untuk kegiatan program penunjang yang diadakan MA Negeri 2 Bogor dikhususkan untuk kelas XII berkaitan dengan orientasi BK yaitu kesadaran peserta didik untuk melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi. Maka program penunjang yang disiapkan adalah University Day. Awal mula university day yang dilakukan hingga sekarang, diinisiasi oleh beberapa orang guru bersama alumni yang melanjutkan perkuliahan dan membuat mereka merasa harus mengabarkan perihal perkuliahan. Mulai dari pemilihan jurusan, prosedur pendaftaran, ujian jika ada, hingga kegiatan atau organisasi penunjang di dunia perkuliahan. Semakin banyaknya peserta didik yang melanjutkan pendidikan ke dunia perkuliahan membuat referensi dunia perkuliahan semakin banyak, sehingga kegiatan ini ditetapkan untuk dilaksanakan disetiap tahun ajaran yang dilaksanakan oleh alumni dan pihak sekolah. Dengan diadakannya kegiatan penunjang

peserta didik yang melanjutkan pendidikan ke dunia perkuliahan semakin meningkat, menurut koordinator BK:

“Pada awal tahun 2010 kebawah presentase peserta didik yang melanjutkan pendidikan dibawah 40%, kemudian ditahun 2015 sampai sekarang terdapat peningkatan menjadi 60%. Dengan rincian untuk Perguruan Tinggi Negeti (PTN) masih dibawah 10%, 50% ke Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dan 40% bekerja. Dan yang melanjutkan ke PTN rata- rata masih didominasi oleh UIN (Universitas Islam Negeri)”.

Dari pernyataan di atas menyatakan bahwa Evaluasi Input pada manajemen pelayanan Bimbingan dan Konseling di MA Negeri 2 Bogor diupayakan dengan baik, terbukti dengan adanya dokumen administratif untuk pedoman pelaksanaan BK, juga ruangan khusus BK meskipun harus bergantian dan program penunjang yang berhasil meningkatkan jumlah peserta didik yang melanjutkan pendidikan ke dunia perkuliahan. Pada 2010 hanya mencapai 40% dan pada 2015 sampai dengan sekarang menjadi 60%, sehingga peningkatan dalam lima tahun terakhir mencapai 20%.

Evaluasi proses meliputi hal yang dilakukan, dalam hal ini pelaksanaan program kegiatan pada manajemen pelayanan bimbingan dan konseling di MA Negeri 2 Bogor. Pada proses pelaksanaan program, guru BK tidak hanya berhubungan langsung dengan peserta didik namun melibatkan stake holder sekolah. Seperti wakil kepala sekolah bidang kesiswaan, guru mata pelajaran dan juga wali kelas dari tiap-tiap jurusan dan kelas. Selain rasio guru BK dengan peserta didik yang *membengkak*, latar belakang guru BK yang masih belum relevan dan linear dan juga guru BK yang masih belum fokus dengan ke-BK-annya karena masih bertanggungjawab sebagai guru mata pelajaran bahkan wali kelas. Sehingga adanya BK dan pelaksanaan program BK masih belum maksimal, selain SDM yang belum profesional juga program yang masih belum bisa dilaksanakan sebagaimana mestinya. Dibuktikan dengan penelitian dokumentasi bahwa program-program yang ada masih belum dapat dilaksanakan dengan baik, kemudian tidak ada klasikal dimana guru BK memiliki jadwal memasuki kelas pada jam mata pelajaran yang sudah ditentukan karena jadwal sekolah peserta didik telah habis diisi oleh kegiatan akademik.

Untuk mengethau lebih jelas dalam evaluasi proses, berikut data tambahan. Yaitu data kuantitatif hasil penelitian di lapangan menggunakan

angket untuk memperkuat hasil penelitian evaluasi proses pada manajemen pelayanan Bimbingan dan Konseling di MA Negeri 2 Bogor. Penyusunan butir soal pada angket menggunakan metode SERVQUAL, yaitu metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan. Karena frekuensi penggunaannya memenuhi syarat validitas secara statistik (Adrienne, 2001).

Tugas guru BK adalah memberikan pelayanan bimbingan dan konseling terhadap peserta didik sehingga mengharuskan guru BK untuk standby dan mudah ditemui untuk berkonsultasi. Dari persentase di atas dapat dijelaskan bahwa 25,8% responden menyatakan tidak puas, 14,5% kurang puas, 32,2% cukup puas, 12,9% puas dan 14,6% sangat puas. Dari tabel frekuensi tersebut didapat responden merasa cukup puas terkait mudahnya guru BK ditemukan untuk berkonsultasi dengan total presentase 32,2%.

Guru BK banyak bertugas dan terlibat langsung dengan peserta didik, sehingga menuntut guru BK untuk dapat memberikan rasa senang, nyaman dan bermanfaat atas kehadirannya dalam membimbing, menjadi sumber informasi hingga tempat berkonsultasi. Dalam hal ini responden menyatakan bahwa 27,4% merasa tidak puas, 9,6 % merasa kurang puas, 30,6% merasa cukup puas, 19,3% merasa puas dan 12,9% merasa sangat puas. Dari tabel frekuensi tersebut responden menyatakan cukup puas atas kehadiran guru BK dan merasa senang, nyaman dan manfaat atas kehadiran guru BK. Dengan total presentase 30,6%.

Salah satu tujuan hadirnya BK di sekolah adalah membantu peserta didik dalam mengenal dirinya secara pribadi, baik kelebihan, kelemahan, minat hingga bakat. Dalam hal ini responden menyatakan 25,8% tidak puas, 20,9% kurang puas, 24,1% cukup puas, 16,1% puas dan 12,9% sangat puas. Dari tabel frekuensi tersebut responden menyatakan cukup puas atas kinerja guru BK dalam membantu peserta didik untuk memahami kelebihan dan kelemahan mereka, dengan total presentase 24,1%.

Salah satu prinsip BK adalah menekankan nilai positif dan tidak diskriminatif, sehingga guru BK harus adil dalam memberikan sanksi kepada peserta didik dengan tujuan menekankan nilai positif. Dalam hal ini responden menyatakan bahwa 19,3% tidak puas, 17,7% kurang puas, 29,0% cukup puas, 16,1% puas dan 17,7% sangat puas. Dari tabel frekuensi tersebut responden menyatakan cukup puas atas sikap adil guru BK dalam memberikan sanksi di sekolah dengan total presentase 29,0%.

Pada masa dewasa dini terdapat masa penyesuaian diri dan ketegangan sosial dimana pada usia ini kerap kali peserta didik merasa asing dengan diri sendiri dan lingkungan, sehingga kerap didapati permasalahan-permasalahan pada diri peserta didik sehingga menjadi sulit didekati. Sehingga guru BK harus memberikan jaminan rasa aman dan nyaman ketika berkonsultasi untuk dapat mengetahui perkembangan hingga permasalahan penghambat yang terjadi pada peserta didik. Dari 62 responden mereka menyatakan 24,1% tidak puas, 16,1% kurang puas, 37,0% cukup puas, 14,5% puas dan 8,0% sangat puas. Dari tabel frekuensi tersebut responden cenderung menyatakan cukup puas kepada guru BK dalam memberikan rasa aman dan nyaman saat berkonsultasi dengan total 37,0%.

Menemukan minat dan bakat pada peserta didik adalah salah satu fungsi dari mencerdaskan bangsa. Karena dengan ditemukannya minat dan bakat maka akan meningkatnya SDM pada berbagai bidang. Dan tentunya menuntun peserta didik dalam menyusun masa depannya. Salah satu tugas guru BK adalah membantu menemukan minat dan bakat pada peserta didik, baik melalui layanan individu, klasikal dan kegiatan penunjang lainnya. Dari 62 peserta didik yang menjadi responden menyatakan tingkat kepuasan mereka. Mereka menyatakan 22,5% tidak puas, 17,7% kurang puas, 33,8% cukup puas, 20,9% puas dan 4,8% sangat puas. Dan suara mayoritas menyatakan bahwa responden cukup puas dengan guru BK dalam membantu peserta didik dalam menemukan minat dan bakat.

Peran guru BK adalah membantu peserta didik agar pendidikan yang diterima terjamin dan terserap dengan baik, membantu dalam hal ini sangat luas. Membantu memberikan informasi, menerima kritik, saran dan masukkan kepada penyelenggara pendidikan (sekolah), membantu mediasi dengan sesama peserta didik, dengan pendidik hingga pihak eksternal, memberikan arahan dan konseling mulai dari perorangan hingga kelompok. Dalam data yang diolah responden menyatakan 22,5% tidak puas, 14,5% kurang puas, 22,5% cukup puas, 27,4% puas dan 12,9% sangat puas. Dari hasil tersebut peserta didik menyatakan puas dengan kinerja guru BK dalam membantu peserta didik, dengan presentase 27,4%.

Bukan hal yang mudah untuk menghadapi peserta didik di tingkat SMA/MA/dan sederajat, terlebih di usia tersebut mulai memasuki masa dewasa dini. Dimasa masa dewasa dini sedang *bergejolak-bergejolaknya* dalam hal pribadi, sosial hingga pengetahuan. Sehingga sebagai guru BK

harus dapat bersikap ramah dan sabar dalam menghadapi peserta didik diusia tersebut. Berdasarkan tabel frekuensi hasil timbal balik angket yang disebar, responden menyatakan 20,9% tidak puas, 14,5% kurangpuas, 27,4% cukup puas, 20,9% puas dan 16,1% sangat puas. Dari hasil tabel frekuensi tersebut, suara mayoritas responden menyatakan cukup puas atas keramahan dan kesabaran guru BK dalam menghadapi peserta didik. Dengan *score* 27,4%.

Guru BK bukan hanya bertugas sebagai pemberi penyuluhan untuk peserta didik, namun juga sebagai informan, pemberi saran atas berbagai hal yang dialami peserta didik dan menerima konsultasi pelayanan bagi peserta didik. Berdasarkan hasil timbal balik dari angket yang disebar ke 62 orang responden, ditemukan hasil yaitu 25,8% tidak puas, 8,0% kurang puas, 24,1% cukup puas, 29,0% puas dan 12,9% sangat puas. Dari penjabaran tersebut, suara mayoritas responden menunjukkan puas dengan kinerja Guru BK yang jelas dalam memberikan informasi, saran dan konsultasi pelayanan dengan *score* presentase sebanyak 29,0%.

Sebagai guru tentunya harus memotivasi peserta didik yang diajarkan, apalagi guru BK yang memang secara jelas dan gamblang bertugas sebagai pembimbing, informan, konselor dan berbagai hal yang lebih intens dengan peserta didik dari sekedar kegiatan belajar belajar. Dan dua dari lima dimensi metode SERVQUAL adalah adanya empati dan jaminan dari penyelenggara (guru BK) kepada konsumen/penerima (peserta didik). Dengan puasnya peserta didik dengan guru BK yang memberikan motivasi menandakan peserta didik puas atas jaminan dan empati yang diberikan guru BK. Hasil olahan data menyatakan bahwa 20,9% tidak puas, 12,9% kurang puas, 20,9% cukup puas, 20,9% puas dan 24,1% sangat puas.

Product adalah salah satu bagian dari evaluasi, dimana *product* dapat menunjukkan dan menjadi tolak ukur tingkat keberhasilan. Begitupun dengan manajemen pelayanan Bimbingan dan Konseling di MA Negeri 2 Bogor. Evaluasi *Product* dalam hal ini adalah evaluasi pada hasil dari proses pelaksanaan manajemen pelayanan Bimbingan dan Konseling. Dalam hasil penelitian kualitatif yang dilakukan dengan teknik wawancara Narasumber menyatakan bahwa prioritas Bimbingan dan Konseling di MA Negeri 2 Bogor adalah menyadarkan pentingnya pendidikan dan melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi. Sebagaimana yang dijabarkan pada deskripsi data penelitian kualitatif, narasumber menyatakan bahwa pasca pelaksanaan berbagai program BK, baik rutin maupun pendukung tingkat kesadaran peserta didik untuk melanjutkan

pendidikan ke perguruan tinggi meningkat sebesar 20%. Meskipun dalam perjalanan mempersiapkan, merencanakan juga pelaksanaan pelayanan BK masih jauh dari ideal dan sempurna, namun BK MA Negeri 2 Bogor berhasil meningkatkan kesadaran peserta didik untuk melanjutkan pendidikan. Dibuktikan pada tahun 2010 tingkat kesadaran peserta didik untuk melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi hanya mencapai 40% dan pada tahun 2015 sampai dengan sekarang sudah mencapai 60%, sehingga peningkatan dalam lima tahun terakhir mencapai 20%.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di MA Negeri 2 Bogor terkait kepuasan peserta didik dalam manajemen pelayanan bimbingan dan konseling menggunakan studi evaluasi CIPP (Context, Input, Proses and Product) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif bagi peserta didik dan peserta didik merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan guru BK.

Hasil pada evaluasi context membahas latar belakang dan perencanaan, untuk latar belakang ditemukan hasil bahwa latar belakang guru BK di MA Negeri 2 Bogor belum ada yang linear lulusan jurusan Bimbingan dan Konseling sehingga cukup berdampak pada pelaksanaan secara personal dan profesional. Dan untuk perencanaan masih merujuk pada Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) Bimbingan dan Konseling Kementerian Agama Jawa Barat, BK di MA Negeri 2 Bogor memiliki blanko program harian, program mingguan, bulanan, semester, tahunan, Instrumen Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling dan Prosedur Operasional Standar Kesiswaan BP/BK MA Negeri 2 Bogor.

Pada evaluasi input hal yang dievaluasi pada manajemen pelayanan Bimbingan dan Konseling di MA Negeri 2 Bogor adalah program tambahan, yaitu *university days*. Dimana kegiatan ini menjadi kegiatan rutin tahunan dan juga menjadi sarana penunjang dalam mencapai tujuan BK yang pada saat ini sedang fokus pada peningkatan pendidikan lanjutan pada peserta didik. Program ini efektif meningkatkan motivasi belajar pada peserta didik, sehingga lulusan MA Negeri 2 Bogor sudah tersebar diberbagai perguruan tinggi baik negeri maupun swasta.

Lalu pada evaluasi proses ditemukan fakta menarik, karena pada proses pelaksanaan layanan ke-BK-an guru-guru BK di MA Negeri 2 Bogor dibantu oleh wali kelas masing-masing kelas. Karena jumlah guru BK dan peserta didik yang melebihi rasio maksimal, maka wakil kepala sekolah bagian kesiswaan, guru-guru BK dan wali kelas bekerja sama

dalam pelaksanaan program BK yang bersifat koordinasi. Sehingga pemantauan peserta didik dapat dilihat lebih intens antar peserta didik bukan hanya sekedar kelompok (kelas).

Dan pada evaluasi product ditemukan hasil yang sangat memuaskan, karena dari berbagai upaya pelaksanaan manajemen pelayanan BK di MA Negeri 2 Bogor ditemukan peningkatan sebesar 20% selama lima tahun terakhir pada kesadaran peserta didik dalam melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi. Dari 40% peserta didik yang melanjutkan ke perguruan tinggi menjadi 60% peserta didik, dengan rincian untuk Perguruan Tinggi Negeri (PTN) masih dibawah 10%, Perguruan Tinggi Swasta (PTS) 50% dan 40% bekerja. Dan yang melanjutkan ke PTN rata-rata masih didominasi oleh UIN (Universitas Islam Negeri).

Lalu diketahui juga bahwa keterkaitan antara studi evaluasi CIPP dengan hasil penelitian pada manajemen pelayanan Bimbingan dan Konseling di MA Negeri 2 Bogor yaitu, terdeteksinya bahwa program rutin BK kurang efektif dilaksanakan, namun dengan adanya program tambahan atau penunjang tujuan BK dan sekolah untuk menyadarkan peserta didik yang akan lulus untuk melanjutkan pendidikan tersampaikan. Terbukti dengan meningkatnya persentase lulusan yang melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta. Dan diketahui juga bahwa kepuasan peserta didik pada manajemen pelayanan Bimbingan dan Konseling di MA Negeri 2 Bogor mencapai 41%, yang artinya peserta didik di MA Negeri 2 Bogor merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara.

hanya cukup menjawab permasalahan atau tujuan penelitian, atau dapat juga menghasilkan sebuah teori/konsep baru berdasarkan fakta/analisis yang ada; Jangan terkesan membahas lagi di bagian Simpulan. Boleh ditambahkan implikasi atau saran (tidak wajib).

Ditulis dengan kalimat berbeda dari bagian hasil dan pembahasan, berisi 400-500 kata, tidak ada subjudul, *numbering* atau *bulleting*. Tulisan kesimpulan menggunakan Arial 12 tebal, huruf kapital dengan spasi atas 18pt dan bawah 0pt. Isi penutup menggunakan Arial 12 normal, margin lurus dengan spasi atas 0pt dan bawah 4pt.

V. Daftar Pustaka

- Adrienne Brysland, Alexandria dan Curry, (2001). "Service improvements in public services using Servqual", *Managin Service Quality*, Vol. 11 (6)
- Arikunto Suharsimi, 2009, *Evaluasi Program Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara).
- Faraz Essa Ahwar, 2019. "Pengaruh Layanan Bimbingan dan Konseling terhadap Kepuasan Peserta didik di SMK Negeri 3 Tangerang Selatan" dalam repository.uinjkt.ac.id
- Republik Indonesia, Undan-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Sangkakala Krisswinharsell Surya. *et.al.* 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling terhadap Kepuasan Peserta didik" dalam journal.unj.ac.id
- Sugiyono, 2017. "*Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*". Bandung: Penerbit Afabeta.
- Sukardi, 2011, *Evaluasi Pendidikan: Prinsip dan Operasionalnya* (Jakarta: Bumi Aksara).
- Widoyoko Eko Putro, 2010, *Evaluasi Program Pembelajaran*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).