

**KEPUASAN SISWA DALAM MENGIKUTI LAYANAN KONSELING INDIVIDUAL
DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP) NEGERI 1 V
KOTO KAMPUNG DALAM**

Suci Yandhini¹, Dodi Pasilaputra², Alfi Rahmi³, Hidayani Syam⁴

¹⁻⁴Bimbingan Konseling, UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi

¹suciyandhini6@gmail.com, ²dodipasilaputra@uinbukittinggi.ac.id,

³alfirahmi@uinbukittinggi.ac.id

⁴hidayanisyam@uinbukittinggi.ac.id

ABSTRACT

This study was motivated by the importance of individual counseling services in helping students overcome personal, social, and academic problems. The quality of services provided by school counselors is one of the main factors influencing students' satisfaction with counseling services. This study aimed to describe students' satisfaction with individual counseling services at SMP Negeri 1 V Koto Kampung Dalam. A qualitative descriptive approach was employed. The participants consisted of four students as key informants, along with the counseling coordinator, a school counselor, and the vice principal for student affairs as supporting informants, selected through purposive sampling. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, then analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing. Data credibility was ensured through source triangulation. The findings indicate that, in general, students were satisfied with the individual counseling services they received. Their satisfaction was reflected in the counselors' reliability, responsiveness, empathy, and ability to create a safe and comfortable counseling environment. The counseling services also helped students better understand themselves, reduce emotional burdens, and make more appropriate decisions in dealing with their problems. However, the positive changes experienced by students were not always sustained over time, indicating the need for continuous follow-up and regular evaluation to improve the effectiveness of individual counseling services in schools.

Keywords: *student satisfaction; individual counseling; guidance and counseling services*

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya layanan konseling individual dalam membantu siswa mengatasi berbagai permasalahan pribadi, sosial, maupun akademik. Kualitas layanan yang diberikan guru Bimbingan dan Konseling (BK) menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan siswa terhadap layanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan siswa dalam mengikuti layanan konseling individual di SMP Negeri 1 V Koto Kampung Dalam. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Informan penelitian terdiri atas empat orang siswa sebagai informan kunci serta koordinator guru BK, guru BK, dan Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan

sebagai informan pendukung yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum siswa merasa puas terhadap layanan konseling individual. Kepuasan tersebut terlihat dari kemampuan guru BK memberikan layanan yang andal, responsif, empatik, serta mampu menciptakan suasana konseling yang aman dan nyaman. Layanan konseling juga membantu siswa memahami diri, mengurangi beban emosional, serta lebih mampu mempertimbangkan penyelesaian masalah. Namun, perubahan perilaku yang terjadi belum sepenuhnya bertahan dalam jangka panjang sehingga diperlukan tindak lanjut dan evaluasi secara berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas layanan konseling individual di sekolah.

Kata kunci: kepuasan siswa; konseling individual; layanan bimbingan dan konseling

A. Pendahuluan

Pendidikan merupakan salah satu fondasi utama dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas. Keberhasilan pendidikan tidak hanya diukur melalui pencapaian akademik peserta didik, tetapi juga melalui perkembangan aspek pribadi, sosial, emosional, serta kemampuan siswa dalam menghadapi berbagai permasalahan kehidupan. Oleh karena itu, sekolah tidak hanya berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pembelajaran, tetapi juga sebagai lingkungan yang mendukung perkembangan potensi peserta didik secara utuh melalui berbagai layanan, termasuk layanan bimbingan dan konseling. Keberadaan layanan bimbingan dan konseling menjadi

bagian penting dalam menciptakan iklim pendidikan yang mampu mengakomodasi kebutuhan perkembangan peserta didik sesuai karakteristik dan tugas perkembangannya.

Bimbingan dan konseling merupakan bentuk bantuan profesional yang diberikan kepada individu agar mampu memahami dirinya, mengenali potensi serta keterbatasannya, mengambil keputusan secara tepat, dan menyelesaikan berbagai persoalan yang dihadapi. Salah satu layanan inti dalam bimbingan dan konseling adalah layanan konseling individual. Menurut Farozin, konseling individual merupakan proses interaktif antara guru bimbingan dan konseling (BK) dengan peserta didik yang bertujuan

membantu konseli memahami serta mengatasi permasalahan yang dihadapinya melalui hubungan yang bersifat pribadi, mendalam, dan penuh kepercayaan. Senada dengan itu, Willis menjelaskan bahwa konseling individual merupakan "jantung" dari keseluruhan layanan bimbingan dan konseling karena menjadi layanan yang secara langsung berfokus pada penyelesaian masalah konseli melalui hubungan tatap muka antara konselor dan konseli. Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu membantu peserta didik mengembangkan potensi dirinya sekaligus memberikan pengalaman layanan yang memuaskan.

Pelaksanaan layanan konseling individual di sekolah juga didukung oleh kebijakan pemerintah. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menegaskan bahwa pendidikan bertujuan mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, bertakwa, berakhlak mulia, cakap, kreatif, mandiri, dan bertanggung jawab. Selain itu, Permendiknas Nomor 22 Tahun 2023 tentang Standar Sarana dan Prasarana Pendidikan menegaskan pentingnya tersedianya fasilitas yang

mendukung terselenggaranya layanan bimbingan dan konseling secara optimal di sekolah. Kebijakan tersebut menunjukkan bahwa layanan konseling individual merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pendidikan yang bermutu.

Kualitas layanan konseling individual tidak hanya diukur dari terlaksananya proses konseling, tetapi juga dari kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik setelah mengikuti layanan tersebut. Kepuasan siswa menggambarkan kesesuaian antara harapan siswa terhadap layanan yang diterima dengan pengalaman nyata selama proses konseling berlangsung. Sopiadin mendefinisikan kepuasan siswa sebagai sikap positif yang muncul karena adanya kesesuaian antara harapan dan kebutuhan siswa dengan pelayanan yang diterimanya. Sementara itu, Suhardan menyatakan bahwa siswa yang memperoleh kepuasan akan menunjukkan sikap positif terhadap proses pendidikan yang diterimanya. Dengan demikian, tingkat kepuasan siswa dapat menjadi salah satu indikator keberhasilan layanan konseling individual sekaligus bahan evaluasi bagi guru BK dalam

meningkatkan mutu pelayanan kepada peserta didik.

Secara konseptual, siswa yang memperoleh layanan konseling individual yang berkualitas diharapkan mengalami penurunan kecemasan, peningkatan motivasi belajar, berkembangnya kemampuan mengelola emosi, meningkatnya kepercayaan diri, serta memiliki kemampuan mengambil keputusan secara lebih bijaksana. Sebaliknya, layanan yang belum mampu memenuhi harapan siswa dapat berdampak pada rendahnya motivasi belajar, munculnya stres, kesulitan beradaptasi, lemahnya komunikasi dengan guru maupun teman sebaya, hingga berkurangnya kepercayaan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling. Oleh sebab itu, evaluasi terhadap kepuasan siswa menjadi aspek yang penting untuk mengetahui sejauh mana layanan konseling individual telah memberikan manfaat bagi perkembangan peserta didik.

Dalam perspektif Islam, upaya memberikan pelayanan terbaik kepada sesama merupakan bagian dari amal kebajikan yang bernilai ibadah. Firman Allah Swt. dalam Q.S. Al-'Ankabut ayat 69 menjelaskan

bahwa Allah akan memberikan petunjuk kepada orang-orang yang bersungguh-sungguh berjuang di jalan-Nya. Quraish Shihab dalam Tafsir Al-Misbah menjelaskan bahwa kesungguhan dalam berbuat baik dan membantu sesama akan memperoleh petunjuk, pertolongan, serta rahmat dari Allah Swt. Nilai-nilai tersebut relevan dengan pelaksanaan layanan konseling individual, karena guru BK dituntut memberikan pelayanan yang profesional, penuh empati, dan berorientasi pada keberhasilan peserta didik dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa kebutuhan siswa terhadap layanan konseling individual masih cukup tinggi. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan guru BK di SMP Negeri 1 V Koto Kampung Dalam, diketahui bahwa layanan konseling individual telah dilaksanakan secara rutin dengan berbagai permasalahan yang ditangani, terutama berkaitan dengan kesulitan belajar, rendahnya motivasi, kurangnya perhatian orang tua, kesulitan mengendalikan emosi, keterbatasan hubungan sosial, serta kesulitan siswa dalam mengambil keputusan. Setiap guru BK

melaksanakan layanan konseling individual sedikitnya enam kali pertemuan sesuai arahan koordinator BK. Hasil wawancara dengan salah seorang siswa juga menunjukkan bahwa layanan konseling individual memberikan pengalaman yang positif karena siswa merasa memperoleh perhatian, kesempatan untuk menyampaikan permasalahan, dan bantuan dalam memahami kondisi yang dihadapinya. Temuan awal tersebut mengindikasikan bahwa layanan konseling individual telah dimanfaatkan oleh siswa, namun tingkat kepuasan siswa terhadap layanan tersebut masih perlu dikaji secara lebih mendalam sehingga dapat menjadi dasar evaluasi bagi peningkatan kualitas layanan BK di sekolah.

Sejumlah penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling masih menjadi isu yang penting untuk diteliti. Penelitian Wan Chalidaziah dkk. menemukan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan BK berada pada kategori cukup memuaskan. Penelitian Afifah Nurhayati dkk. mengukur kepuasan siswa terhadap layanan konseling individu berdasarkan kualitas

pelayanan, sedangkan penelitian Junierissa dkk. menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan BK di SMA Kota Batam masih berada pada kategori sangat rendah. Di sisi lain, penelitian Rendicka Mayang Nira Shanty dkk. memperlihatkan bahwa pelaksanaan layanan konseling individual telah memenuhi prinsip-prinsip konseling yang baik. Berbagai hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan konseling dan kepuasan siswa masih bervariasi pada setiap sekolah sehingga diperlukan kajian pada konteks yang berbeda, khususnya di SMP Negeri 1 V Koto Kampung Dalam.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada bagaimana kepuasan siswa dalam mengikuti layanan konseling individual di SMP Negeri 1 V Koto Kampung Dalam. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual yang diberikan oleh guru BK. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoretis dalam pengembangan keilmuan bimbingan dan konseling, khususnya mengenai evaluasi kualitas layanan konseling individual. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi

bahan refleksi bagi guru BK dalam meningkatkan mutu pelayanan, menjadi sumber informasi bagi sekolah dalam pengembangan program bimbingan dan konseling, serta menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual maupun layanan bimbingan dan konseling secara lebih luas.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai kepuasan siswa dalam mengikuti layanan konseling individual di SMP Negeri 1 V Koto Kampung Dalam. Penelitian kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti menggambarkan fenomena yang terjadi secara alamiah sesuai dengan kondisi di lapangan tanpa memberikan perlakuan ataupun manipulasi terhadap objek penelitian. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada pengungkapan pengalaman, persepsi, serta tingkat

kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan konseling individual yang diberikan di sekolah (Sugiyono, 2009).

Penelitian dilaksanakan di SMP Negeri 1 V Koto Kampung Dalam. Lokasi tersebut dipilih karena merupakan satu-satunya sekolah menengah pertama di wilayah V Koto Kampung Dalam yang menjadi pilihan utama masyarakat, sehingga pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan peserta didik. Pemilihan lokasi ini juga didasarkan pada kesesuaiannya dengan fokus penelitian mengenai kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap mampu memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan penelitian. Informan terdiri atas dua kategori, yaitu informan kunci dan informan pendukung. Informan kunci berjumlah empat orang siswa yang pernah mengikuti layanan konseling individual, sedangkan informan pendukung terdiri atas koordinator guru Bimbingan dan Konseling (BK), guru BK, serta Wakil Kepala Sekolah

bidang Kesiswaan. Keterlibatan kedua kelompok informan tersebut diharapkan dapat memberikan informasi yang komprehensif mengenai pelaksanaan layanan konseling individual dan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan tersebut.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan layanan konseling individual di sekolah sekaligus mencocokkan hasil pengamatan dengan informasi yang diperoleh dari informan. Teknik wawancara digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan penilaian siswa maupun guru BK terkait pelaksanaan layanan konseling individual. Wawancara dilakukan secara mendalam menggunakan pedoman wawancara sehingga data yang diperoleh lebih terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian (Herdiansyah, 2013). Selain itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa dokumen sekolah, arsip, maupun dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan konseling individual sehingga

hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang lebih baik (Basrowi & Suwandi, 2008; Sugiyono, 2009).

Analisis data dilakukan secara bertahap mengikuti tahapan penelitian kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data (data display), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang diperoleh selama penelitian sehingga lebih mudah dianalisis. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian naratif agar hubungan antar informasi dapat dipahami secara sistematis. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian disertai proses verifikasi melalui pengecekan ulang terhadap data sehingga kesimpulan yang dihasilkan memiliki tingkat validitas yang baik (Moleong, 2010).

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, baik informan kunci maupun informan pendukung, serta membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi dan

dokumentasi. Selain itu, peneliti juga membandingkan informasi yang disampaikan informan dalam situasi formal maupun informal untuk memastikan konsistensi data. Melalui proses tersebut, data yang diperoleh diharapkan lebih kredibel, dapat dipercaya, dan mampu menggambarkan kondisi sebenarnya mengenai kepuasan siswa dalam mengikuti layanan konseling individual di SMP Negeri 1 V Koto Kampung Dalam.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan siswa dalam mengikuti layanan konseling individual di SMP Negeri 1 V Koto Kampung Dalam. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, ditemukan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual dipengaruhi oleh kualitas pelayanan guru Bimbingan dan Konseling (BK) serta manfaat yang dirasakan siswa setelah mengikuti proses konseling. Analisis hasil penelitian mengacu pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu keandalan (reliability), bukti fisik (tangible), daya tanggap

(responsiveness), kepastian (assurance), dan empati (empathy).

Pada aspek keandalan, sebagian besar siswa menyatakan merasa puas terhadap kemampuan guru BK dalam memberikan layanan konseling individual. Guru BK dinilai mampu memberikan pendampingan secara konsisten, membantu siswa menemukan solusi atas permasalahan yang dihadapi, serta berupaya agar permasalahan dapat segera diselesaikan sehingga tidak berkembang menjadi masalah baru. Meskipun demikian, masih terdapat siswa yang merasa kurang puas karena menganggap solusi yang diberikan guru BK cenderung terlalu mengarahkan sehingga kurang memberikan ruang bagi siswa untuk menentukan keputusan sendiri. Hasil wawancara dengan guru BK dan Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan juga menunjukkan bahwa sekolah menekankan pentingnya memberikan layanan yang berkualitas, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan siswa sehingga tingkat kepuasan siswa dapat terus meningkat.

Dilihat dari aspek wujud (tangible), siswa pada umumnya merasa nyaman mengikuti layanan

konseling karena tersedia ruang khusus yang memberikan rasa aman dalam menyampaikan permasalahan pribadi. Walaupun fasilitas bimbingan dan konseling di sekolah masih tergolong sederhana dan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan layanan secara optimal, keberadaan ruang konseling yang tertutup menjadi faktor penting yang mendukung keterbukaan siswa selama proses konseling berlangsung. Guru BK juga mengakui bahwa sarana dan prasarana masih perlu dikembangkan, terutama terkait ruang layanan kelompok, instrumen BK, dan sumber belajar pendukung lainnya.

Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), mayoritas siswa menilai guru BK cukup cepat dalam memberikan pelayanan ketika siswa membutuhkan bantuan. Guru BK dinilai mampu memberikan respons terhadap permasalahan yang disampaikan serta memberikan solusi yang relevan dengan kondisi siswa. Namun demikian, beberapa siswa menganggap proses konseling terkadang berlangsung cukup panjang karena guru BK terlebih dahulu menggali latar belakang permasalahan sebelum memberikan solusi. Dari sudut pandang

profesional, proses tersebut sebenarnya merupakan bagian dari asesmen agar penyelesaian masalah lebih tepat sasaran. Koordinator guru BK dan Wakil Kepala Sekolah juga menegaskan bahwa guru BK selalu didorong untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan profesional.

Pada aspek kepastian (*assurance*), siswa merasa memperoleh rasa aman selama mengikuti layanan konseling individual. Guru BK dinilai memiliki sikap ramah, menghargai siswa, serta mampu menciptakan suasana konseling yang nyaman. Walaupun sebagian siswa belum dapat memastikan sepenuhnya mengenai kerahasiaan informasi yang mereka sampaikan, secara umum mereka merasa percaya kepada guru BK karena proses konseling berlangsung tanpa tekanan dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi. Guru BK juga menjelaskan bahwa memberikan kepastian penyelesaian masalah merupakan salah satu prioritas dalam layanan konseling individual.

Aspek terakhir adalah empati (*empathy*). Hampir seluruh informan menyampaikan bahwa guru BK

menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap kondisi siswa. Guru BK tidak hanya mendengarkan keluhan siswa, tetapi juga memberikan dukungan emosional, perhatian, dan motivasi selama proses konseling berlangsung. Walaupun terdapat beberapa siswa yang merasa kurang puas ketika saran yang diberikan sulit dilaksanakan, secara umum guru BK dinilai mampu menunjukkan sikap empati dan kepedulian dalam membantu siswa menemukan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi.

Selain kualitas layanan, penelitian ini juga menggambarkan kepuasan siswa berdasarkan hasil yang diperoleh setelah mengikuti layanan konseling individual. Sebagian besar siswa mengaku lebih mampu memahami diri sendiri, mengenali penyebab permasalahan, serta merasakan ketenangan setelah mengikuti konseling. Namun demikian, perubahan tersebut belum sepenuhnya bertahan dalam jangka panjang karena karakteristik remaja yang masih labil membuat siswa mudah kembali terpengaruh oleh lingkungan maupun kondisi emosionalnya. Guru BK dan koordinator BK juga mengamati

bahwa meskipun siswa merasa lebih tenang setelah konseling, kondisi tersebut sering kali berubah ketika mereka kembali menghadapi tekanan dari lingkungan sekitar.

Temuan lain menunjukkan bahwa layanan konseling individual telah membantu siswa untuk belajar menerima diri sendiri dan lingkungan secara lebih positif. Akan tetapi, kemampuan tersebut masih belum berkembang secara optimal karena sebagian siswa masih cenderung menyalahkan lingkungan atau teman sebaya atas permasalahan yang mereka alami. Hal ini menunjukkan bahwa proses pembentukan sikap positif membutuhkan pendampingan yang berkelanjutan dan tidak dapat dicapai hanya melalui satu atau dua kali layanan konseling.

Selanjutnya, layanan konseling individual juga membantu siswa dalam mempertimbangkan berbagai alternatif penyelesaian masalah sehingga mereka dapat mengambil keputusan secara lebih bijaksana. Meskipun sebagian besar siswa merasa terbantu, beberapa siswa mengakui masih mudah ragu dan dipengaruhi oleh lingkungan ketika harus mengambil keputusan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa

kemampuan pengambilan keputusan pada masa remaja masih memerlukan latihan dan pendampingan secara terus-menerus.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum siswa SMP Negeri 1 V Koto Kampung Dalam merasa puas terhadap pelaksanaan layanan konseling individual yang diberikan oleh guru BK. Kepuasan tersebut tercermin dari penilaian positif siswa terhadap kemampuan guru BK dalam memberikan layanan yang konsisten, responsif, penuh empati, serta mampu menciptakan suasana yang aman dan nyaman selama proses konseling berlangsung. Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas hubungan antara konselor dan konseli menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan siswa terhadap layanan konseling.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan siswa belum sepenuhnya diikuti oleh perubahan perilaku yang bersifat menetap. Sebagian besar siswa mengaku merasa lebih tenang dan mampu memahami dirinya setelah mengikuti layanan konseling,

namun kondisi tersebut sering kali hanya berlangsung sementara. Hal ini dapat dipahami karena siswa SMP berada pada masa remaja awal yang masih mengalami perkembangan emosional, sosial, dan psikologis sehingga mudah dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya. Oleh karena itu, layanan konseling individual sebaiknya tidak hanya berorientasi pada penyelesaian masalah sesaat, tetapi juga diarahkan pada penguatan keterampilan hidup, pengendalian emosi, kemampuan mengambil keputusan, serta pembentukan konsep diri yang positif.

Dalam meningkatkan kualitas layanan konseling individual, guru BK perlu mempersiapkan proses konseling secara sistematis. Tahapan yang dilakukan meliputi asesmen kebutuhan siswa, identifikasi masalah secara mendalam, penetapan tujuan konseling bersama siswa, penyusunan kontrak konseling, serta pemilihan teknik konseling yang sesuai dengan karakteristik permasalahan siswa. Langkah-langkah tersebut sejalan dengan panduan pelaksanaan konseling individual yang dikemukakan oleh Selawi (2019), yang menekankan pentingnya asesmen kebutuhan,

komunikasi terbuka, penetapan tujuan, serta penggunaan teknik konseling yang tepat agar layanan memberikan dampak yang optimal.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa guru BK masih perlu memperkuat aspek evaluasi setelah konseling berlangsung. Evaluasi menjadi bagian penting untuk mengetahui sejauh mana siswa mampu menerapkan keputusan yang telah diambil dan mempertahankan perubahan perilaku yang telah dicapai. Dalam proses pengambilan keputusan, guru BK dapat membimbing siswa melalui tahapan identifikasi masalah, pengumpulan informasi, penyusunan berbagai alternatif solusi, evaluasi terhadap setiap alternatif, pemilihan keputusan terbaik, pelaksanaan keputusan, hingga melakukan evaluasi terhadap hasil keputusan tersebut. Pendekatan tersebut sesuai dengan tahapan pengambilan keputusan yang dijelaskan oleh Sarah Laoyan, yang menekankan pentingnya evaluasi sebagai bagian akhir dalam proses pengambilan keputusan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa layanan konseling individual di SMP Negeri 1 V Koto Kampung Dalam telah mampu

memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi siswa. Namun, untuk meningkatkan kepuasan yang lebih berkelanjutan, diperlukan penguatan tindak lanjut setelah konseling, peningkatan kompetensi guru BK, penyediaan sarana dan prasarana yang lebih memadai, serta evaluasi berkala terhadap perkembangan siswa setelah mengikuti layanan konseling individual. Pendekatan tersebut diharapkan dapat membantu siswa tidak hanya merasa puas terhadap layanan, tetapi juga mampu menerapkan hasil konseling dalam kehidupan sehari-hari secara lebih konsisten.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa siswa SMP Negeri 1 V Koto Kampung Dalam pada umumnya merasa puas terhadap layanan konseling individual yang diberikan oleh guru Bimbingan dan Konseling (BK). Tingkat kepuasan tersebut terlihat dari lima dimensi kualitas layanan, yaitu keandalan, wujud (tangible), daya tanggap, kepastian, dan empati. Guru BK dinilai mampu memberikan layanan secara konsisten, responsif terhadap kebutuhan siswa, menciptakan

suasana konseling yang nyaman dan aman, serta menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap permasalahan yang dihadapi siswa. Meskipun fasilitas layanan BK di sekolah masih tergolong sederhana, keberadaan ruang konseling yang memberikan privasi turut mendukung terciptanya kenyamanan selama proses konseling berlangsung.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa layanan konseling individual memberikan manfaat positif bagi siswa, terutama dalam membantu mereka memahami diri sendiri, mengenali sumber permasalahan, mengurangi beban emosional, serta mempertimbangkan berbagai alternatif penyelesaian masalah. Setelah mengikuti layanan konseling, sebagian besar siswa mengaku merasa lebih tenang, lebih mampu mengendalikan emosi, dan lebih percaya diri dalam menghadapi permasalahan. Namun demikian, perubahan tersebut belum sepenuhnya bersifat permanen karena karakteristik siswa pada masa remaja yang masih labil menyebabkan mereka mudah terpengaruh oleh lingkungan maupun tekanan sosial di sekitarnya.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan guru BK dalam memberikan solusi, tetapi juga oleh kualitas hubungan interpersonal yang dibangun selama proses konseling. Sikap empati, kemampuan mendengarkan secara aktif, komunikasi yang hangat, serta rasa aman yang diberikan guru BK menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan siswa sehingga mereka lebih terbuka dalam mengungkapkan permasalahan yang dialami. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci utama dalam meningkatkan efektivitas layanan konseling individual di sekolah.

Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan mutu layanan konseling individual, baik melalui penguatan kompetensi profesional guru BK, penyediaan sarana dan prasarana yang lebih memadai, maupun pelaksanaan tindak lanjut setelah proses konseling selesai. Evaluasi secara berkala terhadap perkembangan siswa juga perlu dilakukan agar perubahan perilaku dan kemampuan pengambilan

keputusan yang telah dicapai dapat dipertahankan dalam jangka panjang. Dengan langkah tersebut, layanan konseling individual diharapkan tidak hanya memberikan kepuasan kepada siswa, tetapi juga mampu mendukung perkembangan pribadi, sosial, dan akademik mereka secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Al-Qur'an. (2001). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Al-Qur'an (QS. Al-'Ankabut ayat 69).
- Arifin, dkk. (1998). *Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pembinaan Kelembagaan Agama Islam.
- Azwar, S. (2001). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Jannah. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Denok Sunarsi & M. Priadana Sidik. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Farozin, dkk. (2016). *Panduan Operasional Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling SMA*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Hallen, A. (2002). *Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Ciputat Press.
- Harries Madiistriyatno & Imam Santoso. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Indigo Media.
- Hibana Rahman S. (2003). *Bimbingan dan Konseling Pola*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hikmawati, Fenti. (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Press.
- Indartini, M., & Mutmainah. (2024). *Analisis Data Kuantitatif (Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linear Berganda)*. Klaten: Lakeisha.
- Karneli, Yeni. (1999). *Teknik dan Laboratorium Konseling 1*. Padang: FIP Universitas Negeri Padang.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2016). *Panduan Operasional Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling Sekolah Menengah Atas (SMA)*. Jakarta: Direktorat Guru dan Tenaga Kependidikan.
- Prayitno. (2004). *Layanan Konseling Perorangan*. Padang: Fakultas Ilmu Pendidikan UNP.
- Prayitno, Duwi. (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi.
- Purnomo, Aldy Rochmat. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: CV Wade Group.

- Rodiyah, Lesyah. (2021). *Pengantar Statistika*. Jombang: LPPM UNHAS Tebuireng Jombang.
- Salahudin, Anas. (2010). *Bimbingan dan Konseling*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Salleh, M. L. (1993). *Bimbingan dan Konseling*. Selangor: Darul Ehsan: The Commercial Press.
- Seosana Abigail, dkk. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Shihab, M. Quraish. (2012). *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an*. Jakarta: Lentera Hati.
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Sekolah dan Masyarakat*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sudjono, Anas. (2005). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardan, Danang. (2010). *Supervisi Profesional (Layanan dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di Era Otonomi Daerah)*. Bandung: Alfabeta.
- Suhertina. (2014). *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Pekanbaru: CV Mutiara Pesisir Sumatra.
- Wahyuni, Molli. (2020). *Statistik Deskriptif untuk Penelitian: Olah Data Manual dan SPSS Versi 25*. Yogyakarta: CV Bintang Surya Madani.
- Walgito, Bimo. (1989). *Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widodo Slamet, dkk. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian*. Pangkalpinang: CV Science Techno Direct.
- Willis, Sofyan S. (2009). *Konseling Individual: Teori dan Praktek*. Bandung: Alfabeta.
- Yusri, Fadhilla. (2015). *Instrumen Non-Test dalam Konseling*. Padang Panjang: P3SDM Melati Publishing.
- Yusuf, Muri. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Zahriyah Aminatus, dkk. (2021). *Ekonometrika (Teknik dan Aplikasi dengan SPSS)*. Jember: Mandala Press.
- Jurnal**
- Atika. (2013). *Pengaruh Beberapa Rasio Keuangan terhadap Prediksi Kondisi Financial Distress*. Jurnal Administrasi Bisnis.
- Chalidaziah Wan, dkk. (2022). *Kepuasan Siswa dan Kesesuaian Pelayanan Bimbingan dan Konseling*. Jurnal Berkala Kajian dan Ilmu Keagamaan, 9(2).
- Farida Dede. (2024). *Penerapan Konseling Individu dengan Komunikasi Terapeutik Islami dalam Meningkatkan Kepercayaan Diri Siswa*. Jurnal Bimbingan Konseling Islami, 7(2).

- Hidayanti Apriana Anna, dkk. (2023). *Analisis Korelasi Pearson Biaya Produksi terhadap Luas Lahan Petani Garam di Kecamatan Bolo Kabupaten Bima*. Jurnal Inovasi dan Sains, 4(1).
- Junierissa, dkk. (2021). *Kepuasan Siswa terhadap Layanan Bimbingan Konseling di SMA Kota Batam*. Jurnal Pengembangan Bimbingan dan Konseling Pendidikan, 4(1).
- Nira Shanty & Rendicka, dkk. (2023). *Pelaksanaan Layanan Konseling Individual di SMPN se-Kecamatan Bangsa Mojokerto*. Jurnal BK UNESA, 3(1).
- Nurhayati Afifah. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Konseling Individu*. Jurnal Bimbingan dan Konseling Islam, 6(2).
- Rahmi Alfi, dkk. (2020). *Efektivitas Teknik Restrukturisasi Kognitif dalam Konseling Individual untuk Mereduksi Perilaku Merokok*. Jurnal Kajian Konseling dan Pendidikan, 3(2).
- Santosa Budi, dkk. (2023). *Hubungan Penggunaan Sarana dan Prasarana dengan Keefektifan Konseling Individual di SMK Harapan Bangsa Kabupaten Pasaman*. Jurnal Konseling Pendidikan Islam, 4(1).
- Sari Intan, dkk. (2024). *Konseling Perorangan dalam Penyelesaian Diri Santri Baru Pondok Pesantren Sumatera Thawalib Parabek Bukittinggi*. Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu, 2(3).
- Syam Hidayani, dkk. (2024). *Pengaruh Layanan Konseling Individual terhadap Pembentukan Perilaku Jujur pada Siswa Kelas VIII di SMP Negeri 6 Bukittinggi*. Jurnal Ilmiah PGSD FKIP Universitas Mandiri, 10(3).
- Yusup, Febrianawati. (2018). *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*. Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan, 7(1).
- ### Skripsi
- A. Solehah. (2020). *Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Bimbingan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga*. Skripsi. Purbalingga: UIN Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri.
- Hartono Wahyu Dedi. (2016). *Kepuasan Siswa Kelas XII terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Karir di SMK Negeri se-Kota Semarang*. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Maryam Atik Siti. (2007). *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Konseling terhadap Kepuasan Siswa Memanfaatkan Pelayanan Bimbingan Konseling (Penelitian di SMP Negeri 1*

- Brebes). Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Subakti Dede. (2009). *Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya*. Skripsi.

Prosiding

- Sintia Ineu, dkk. (2022). *Perbandingan Tingkat Konsistensi Uji Distribusi Normalitas pada Kasus Tingkat Pengangguran di Jawa*. Prosiding Seminar Nasional Matematika, Statistika dan Aplikasinya, 2.

Artikel/Website

- Laoyan. *7 Langkah Penting dalam Pengambilan Keputusan*. <https://bbpmpjatim.kemdikbud.go.id/jelita/4-cara-mengasah-motivasi-dan-keterlibatan-siswa/>
- Selawi. (2019). *Konseling Individual, Cara Jitu Mengatasi Masalah Belajar Siswa*. Artikel. Belitung Timur.