

# KEPUASAN SISWA

TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN & KONSELING

# DI KOTA BATAM



CV NAKOMU

[kertasentuh@gmail.com](mailto:kertasentuh@gmail.com)

[penerbitkertasentuh](https://www.instagram.com/penerbitkertasentuh)



KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN & KONSELING DI KOTA BATAM



Junierissa Marpaung, M.Psi.  
Sri Wahyuni Adiningtyas, M.Pd.  
Dr. Hj. Sri Langgeng Ratnasari, S.E., M.M.  
Dr. Ramdani, S.Pd., M.Pd., M.H.  
Gika Perbina Ginting

# KEPUASAN SISWA

TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN & KONSELING

# DI KOTA BATAM



Junierissa Marpaung, M.Psi.  
Sri Wahyuni Adiningtyas, M.Pd.  
Dr. Hj. Sri Langgeng Ratnasari, S.E., M.M.  
Dr. Ramdani, S.Pd., M.Pd., M.H.  
Gika Perbina Ginting



# KEPUASAN SISWA

TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN & KONSELING

# DI KOTA BATAM



## **Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan & Konseling di Kota Batam**

Penulis : **Junierissa Marpaung, M.Psi., dkk.**  
Editor Bahasa : **Nureza Dwi Anggraeni, S.Pd., M.Pd.**  
Editor Konten : **A. Yanizon, M.Pd., Kons.**  
Tata Sampul : **Wilda Fasim Br. Hasibuan, S.Psi., M.A.**  
Tata Isi : **Nurul Aini**

### **Diterbitkan oleh:**

#### **CV. NAKOMU**

Cangkring Malang, Sidomulyo  
Megaluh, Jombang  
E-mail: kertasantuh@gmail.com  
WA: 085-850-5857-00  
Facebook: Penerbit Kertasentuh  
Instagram: penerbitkertasantuh

Ukuran: 15,5 cm x 23 cm

viii+152 halaman

Cetakan Maret 2021

**ISBN: 978-623-6858-81-3**

**Sanksi Pelanggaran Pasal 72  
Undang-undang Nomor 19 Tahun 2002  
Tentang Hak Cipta:**

- (1) Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak mengumumkan atau memperbanyak ciptaan pencipta atau memberi izin untuk itu, dapat dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp.1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah)
- (2) Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran hak cipta atau hak terkait, dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)

# Kata Pengantar

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT., yang telah melimpahkan karunianya berupa kesehatan, taufik serta hidayah-Nya, sehingga buku dengan judul “**Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Kota Batam**” dapat diselesaikan.

Penyusunan buku ini tidak lepas dari hasil kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dan keterbatasan, untuk itu Penulis mengharapkan saran, kritik dan koreksi konstruktif baik isi dan tata cara penulisannya, untuk perbaikan selanjutnya. Semoga buku ini bermanfaat khususnya bagi Penulis.

Batam, 4 Maret 2021

Tim Penulis

# Daftar Isi

Kata Pengantar _____	iii
Daftar Isi _____	iv
Daftar Tabel _____	vi
Daftar Gambar _____	viii
BAB I _____	1
PENDAHULUAN _____	1
A. Latar Belakang _____	1
B. Identifikasi Masalah _____	8
C. Batasan Masalah _____	8
D. Rumusan Masalah _____	9
BAB II _____	10
TINJAUAN PUSTAKA _____	10
A. Kepuasan Layanan _____	10
B. Bimbingan dan Konseling _____	13
BAB III _____	27
TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN _____	27
A. Tujuan Penelitian _____	27
B. Manfaat dan Luaran Penelitian _____	27
BAB IV _____	28
METODE PENELITIAN _____	28
A. Jenis Penelitian _____	28
B. Lokasi Penelitian _____	28

C. Populasi dan Sampel Penelitian	29
D. Tahap Penelitian	30
E. Instrumen Penelitian	30
F. Teknik Pengumpulan Data	32
G. Teknik Analisis Data	33
BAB IV	36
HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI	36
A. Hasil Penelitian	36
B. Luaran Penelitian	79
BAB VI	80
PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
Profil Penulis	146

# Daftar Tabel

Tabel 1 Populasi Penelitian .....	29
Tabel 2 Sampel Penelitian .....	30
Tabel 3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	31
Tabel 4 Rumus Kategorisasi .....	34
Tabel 5 Kategorisasi Kepuasan Siswa SMA Negeri 12 Batam .....	36
Tabel 6 Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Berdasarkan Skor Di SMA Negeri 12 Batam .....	37
Tabel 7 Kategorisasi Kepuasan Siswa SMA Negeri 16 Batam .....	43
Tabel 8 Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Berdasarkan Skor Di SMA Negeri 16 Batam .....	43
Tabel 9 Kategorisasi Kepuasan Siswa SMA Bina Nusantara Batam.....	48
Tabel 10 Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Berdasarkan Skor Di SMA Bina Nusantara Batam .....	48
Tabel 11 Kategorisasi Kepuasan Siswa SMA Kartini Batam	49
Tabel 12 Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Berdasarkan Skor Di SMA Kartini Batam .....	49
Tabel 13 Kategorisasi Kepuasan Siswa SMA Negeri 5 Batam .....	51
Tabel 14 Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Berdasarkan Skor SMA Negeri 5 Batam .....	52
Tabel 15 Kategorisasi Kepuasan Siswa SMA Negeri 8 Batam .....	55
Tabel 16 Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Berdasarkan Skor Di SMA Negeri 8 Batam.....	56
Tabel 17 Kategorisasi Kepuasan Siswa SMA Negeri 17 Batam .....	61

Tabel 18 Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Berdasarkan Skor Di SMA Negeri 17 Batam.....	62
Tabel 19 Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 12 Batam.....	64
Tabel 20 Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 16 Batam.....	65
Tabel 21 Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Bina Nusantara Batam .....	67
Tabel 22 Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Kartini Batam.....	68
Tabel 23 Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 5 Batam.....	70
Tabel 24 Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 8 Batam.....	71
Tabel 25 Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 17 Batam.....	73
Tabel 26 Nilai Rata-rata Skor Penelitian: .....	75



# Daftar Gambar

Gambar 1 Persentase Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 12 Batam.....	64
Gambar 2 Persentase Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 16 Batam.....	66
Gambar 3 Persentase Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Bina Nusantara Batam .....	67
Gambar 4 Persentase Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Kartini Batam .....	69
Gambar 5 Persentase Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 5 Batam.....	70
Gambar 6 Persentase Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 8 Batam.....	72
Gambar 7 Persentase Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 17 Batam.....	73

# BAB I

# PENDAHULUAN



## A. Latar Belakang

Pendidikan pada saat ini sudah dianggap penting, karena masyarakat telah menyadari bahwa pendidikan mampu merubah paradigma manusia baik secara mental, emosional, dan spiritual. Pendidikan yang paling utama adalah membentuk manusia agar manusia yang seutuhnya (Ali, 2014).

Kebijakan pendidikan yang diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional selaras dengan tujuan Pendidikan Nasional seperti yang dijabarkan dalam pasal 4 Undang-undang No.20 Tahun 2002 adalah “mencerdaskan kehidupan bangsa serta mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan bangsa (Any, 2014). Dalam undang-undang di atas disebutkan bahwa pendidikan diartikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar siswa secara aktif mengembangkan

potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara (Ali, 2014).

Peraturan tersebut mempertegas bahwa tujuan pendidikan adalah untuk mengembangkan potensi peserta didik yang sesuai dengan bakat dan minatnya. Oleh karena itu, sekolah sebagai salah satu lembaga pendidikan harus mampu memberikan fasilitas guna mengembangkan potensi yang dimiliki oleh setiap siswanya. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal merupakan tempat dilaksanakannya tugas-tugas pendidikan yang diarahkan untuk pencapaian tujuan pendidikan (Ali, 2014). Dengan adanya Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0209U/1984 tentang Perbaikan Kurikulum Sekolah Menengah Umum Tingkat Atas, serta Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0486/U/1984 tentang Perubahan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0209U/1984 maka Sekolah Menengah Umum Tingkat Atas (SMA) di Indonesia mengalami perubahan yang cukup berarti, khususnya di bidang kurikulum. Dengan dikeluarkan surat keputusan tersebut, SMA kemudian menggunakan kurikulum tahun 1984 sebagai pengganti kurikulum 1975 (Dedi, 2016).

Berdasarkan surat keputusan tersebut, dapat dikemukakan bahwa tujuan umum pendidikan di SMA adalah menunjang tercapainya tujuan pendidikan nasional. Di samping itu, tujuan pendidikan SMA adalah sebagai berikut (Dedi, 2016):

1. Mendidik para siswa untuk menjadi manusia pembangunan dan sebagai warga Negara Indonesia

yang berpedoman Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

2. Memberi bekal kemampuan yang diperlukan bagi siswa yang akan melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi, terutama di universitas dan institut.
3. Memberi bekal kemampuan yang diperlukan bagi siswa yang akan melanjutkan pendidikan di sekolah tinggi, akademik, politeknik, program diploma dan/atau program lainnya yang setingkat.
4. Memberi bekal kemampuan bagi siswa yang akan terjun ke dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikannya.

Pendidikan pada dasarnya bukan hanya ditujukan bagi penguasaan ilmu pengetahuan, akan tetapi juga sebagai tempat bagi siswa dalam mengembangkan pribadi secara utuh dan optimal. Layanan bimbingan dan konseling yang terdapat dalam program sekolah menjadi upaya dalam mewujudkan pengembangan siswa yang utuh dan optimal (Retno, Aip, dan Awaluddin, 2016). Pelaksanaan layanan Bimbingan dan Konseling yang merupakan suatu kegiatan yang integral dari keseluruhan kegiatan pendidikan yang ada di sekolah tentunya harus mendukung penuh tujuan pendidikan di SMA yang juga akan menunjang ketercapaian tujuan pendidikan di SMA. Pada pelaksanaan pendidikan, ada tiga hal yang berkaitan dengan pencapaian tujuan pendidikan yaitu: layanan pendidikan, layanan administrasi, dan layanan bimbingan. Agar tercapai tujuan pendidikan, ketiga layanan tersebut harus dilakukan oleh bimbingan profesional yaitu guru Bimbingan dan Konseling atau Konselor Sekolah (Dedi, 2016).

Pelayanan bimbingan dan konseling bagi siswa di sekolah saat ini sudah sangat berbeda dengan masa-masa sebelumnya, yakni lebih humanis dan berorientasi pada

siswa, bukan lagi penanganan masalah semata tetapi lebih banyak pada pengembangan potensi. Hal ini juga tidak lepas dari semakin pandainya siswa yang mendapatkan pelayanan. Para siswa semakin peka dan memiliki kriteria yang diperhatikan, termasuk kualitas layanan dan pemberi layanan yakni guru bimbingan dan konseling. Kepuasan merupakan tanggapan perasaan seseorang terhadap kebutuhan yang dialami dengan harapan yang diinginkan oleh seseorang tersebut. Sedangkan kepuasan siswa adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian harapan siswa terhadap pemberian layanan yang diterimanya (Nia, 2018).

Pelayanan Bimbingan dan Konseling di sekolah dilaksanakan secara terprogram, teratur, dan berkelanjutan. Pelaksanaan yang terprogram inilah yang menjadi wujud nyata dari diselenggarakannya pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah. Bentuk pelayanan Bimbingan dan Konseling mencakup berbagai bidang dalam aspek kehidupan. Dari bidang Pribadi, Sosial, Belajar, dan Karir. Pelaksanaan layanan yang harus diselenggarakan pun juga sangat beragam, mulai dari pemberian informasi, memberikan orientasi, mengarahkan potensi siswa dan menyalurkannya, serta juga diberikan dengan berbagai format mulai dari klasikal, kelompok, hingga individual (Dedi, 2016).

Pemberian layanan diterima siswa jika sesuai dengan apa yang diharapkan, maka siswa akan cenderung merasa puas dan jika pemberian layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan siswa, maka siswa cenderung akan merasa kurang puas. Kepuasan dalam bahasa Inggris disebut *Satisfaction*. *Satisfaction* berasal dari bahasa Latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Menurut Siagian (Nia, 2018) kepuasan

didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari membandingkan kinerja yang dirasakan dalam hubungan dan harapannya. Lebih lanjut bahwa, kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja konselor lebih rendah dari harapan, konsumen (siswa) akan merasa puas, jika kinerja sampai melebihi harapan, maka konsumen (siswa) akan merasa sangat puas (*delighted*). Menurut Atmojo (Nia, 2018) kepuasan siswa adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan siswa dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan siswa.

Pengukuran kepuasan siswa merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila siswa merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Keunggulan suatu produk jasa seperti halnya jasa pelayanan Bimbingan dan Konseling adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa (pelayanan bimbingan dan konseling) tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan siswa. Harapan siswa tersebut siswa merasa terbantu, sehingga siswa mempunyai kemampuan untuk memahami diri sendiri dan lingkungannya secara tepat dan objektif (Nia, 2018).

Harapan para siswa terhadap layanan yang diberikan sekolah, tentunya akan mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan yang sekolah berikan, termasuk layanan BK di sekolah. Kepuasan sekolah terhadap sekolah akan berdampak pada nama baik sekolah yang tentunya akan memberikan daya tarik bagi siswa yang akan masuk ke sekolah tersebut. Sehingga dari kepuasan ini akan

berdampak pada keberlangsungan sekolah tersebut. Semakin puas siswa, semakin terpercaya sekolah tersebut dalam memenuhi harapan siswa, dan semakin banyak siswa yang akan mendaftar ke sekolah tersebut. Harapan ini bisa terwujud apabila konselor adalah seorang yang profesional, handal, mempunyai empati yang tinggi pada siswa serta punya penampilan sebagai pribadi yang menarik dan menyenangkan, dan sebagainya. Hal ini cukup penting untuk menunjang perkembangan Bimbingan dan Konseling di sekolah, yaitu mengutamakan kepuasan klien (siswa) dalam memperoleh pelayanan bimbingan dan konseling. Siswa akan merasa puas jika layanan yang diberikan oleh bimbingan konseling sesuai dengan harapannya. Oleh karena itu, pelayanan bimbingan konseling di sekolah seyogyanya dapat memberikan pelayanan yang baik pada siswa.

Saat berbicara layanan sekolah, tentunya tidak terlepas dari layanan Bimbingan dan Konseling. Layanan bimbingan dan konseling tentunya harus menjaga kualitas layanannya. Layanan yang diberikan semestinya memenuhi harapan siswa agar berdampak baik pula pada sekolah. Dari layanan yang memenuhi harapan peserta didik sesuai dengan kualitas akan memberikan kepuasan kepada siswa yang mendapatkan layanan. Kepuasan dari layanan BK ini tentunya akan berimbas kepada nama baik BK secara lebih luas. Selain itu, dari kepuasan siswa terhadap layanan BK tentunya akan menimbulkan kepercayaan kepada guru BK yang profesional. Kepuasan siswa ini yang akan membuat mereka datang lagi, bukan sebagai pelanggan, namun sebagai klien yang memang merasa terlayani dengan pelayanan yang guru BK berikan. Dengan hal ini, eksistensi BK tentunya juga akan lebih diakui masyarakat sebagai pemberian layanan yang profesional.

Dalam kenyataan pelaksanaannya terutama beberapa sekolah di Kota Batam berdasarkan hasil observasi, layanan bimbingan dan konseling masih memiliki kendala terutama berkaitan dengan aspek-aspek layanan bimbingan dan konseling, diantaranya adalah masalah dalam bidang bimbingan akademik, masih adanya latar belakang pendidikan dari guru BK yang tidak sesuai. Dalam memberikan pelayanan bimbingan yang bermutu secara konsisten dan mampu mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan harapan siswa. Profesional seorang guru dalam melaksanakan tugas sebagai pendidik sangat penting. Semakin guru itu bisa menunjukkan kinerja yang baik, maka siswa sekolah dan segenap warga sekolah akan bisa merasakan kinerja guru tersebut. Kemudian profesionalisme seorang guru BK juga akan berdampak pada kurangnya perencanaan program layanan BK, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam menyusun perencanaan program layanan bimbingan harus memperhatikan kebutuhan aspek-aspek pribadi, sosial, belajar, dan karir. Bahkan, dari beberapa hasil wawancara dengan siswa masih ada siswa yang belum mengetahui fungsi dan keberadaan guru BK karena tidak adanya kelas yang diberikan kepada guru BK, serta guru BK yang masih mendapatkan julukan "*Polisi Sekolah*". Oleh karena itu, sikap profesional baik tetap dijaga oleh seorang guru BK yang memang benar-benar ingin menunjukkan kualitas kinerjanya sebagai seorang yang profesional. Dimana, pada hakikatnya bimbingan dan konseling di sekolah bertujuan untuk dapat mendampingi siswa dalam beberapa hal. Pertama, dalam perkembangan belajar di sekolah. Kedua, mengenal diri sendiri dan mengerti kemungkinan-kemungkinan yang terbuka bagi siswa, sekarang maupun yang akan datang. Ketiga, menentukan cita-cita dan tujuan dalam hidup, serta



menyusun rencana yang tepat untuk mencapai tujuan-tujuan itu. Keempat, mengatasi masalah pribadi yang mengganggu belajar di sekolah. Empat peran di atas dapat efektif, jika guru bimbingan dan konseling mampu melaksanakan layanan dengan baik.

Dari beberapa permasalahan di atas, akan berdampak pada kurang maksimalnya pemberian layanan bimbingan konseling di Sekolah Menengah Atas Kota Batam. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling di SMA Kota Batam”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah ssebagai berikut:

1. Latar Belakang guru BK tidak sesuai
2. Rasio jumlah guru BK belum sebanding dengan jumlah siswa yang dilayani
3. Kurangnya sarana dan prasarana dan informasi layanan BK
4. Kurang maksimalnya impelementasi layanan BK
5. Guru BK masih dianggap sebagai *“Polisi Sekolah”*

## **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti memberikan batasan masalah agar pembahasannya tidak terlalu luas, yaitu **“Kepuasan siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling di SMA Kota Batam”**.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan, yaitu Seberapa besar tingkat kepuasan siswa terhadap layanan Bimbingan Konseling di SMA Kota Batam?

# BAB II

## TINJAUAN

### PUSTAKA



#### A. Kepuasan Layanan

##### 1. Pengertian Kepuasan Layanan

Kata kepuasan berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat), sehingga kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Sebenarnya untuk memberikan layanan yang memuaskan pelanggan itu mudah, yakni dengan memberikan kenyataan sesuai harapan (*expectation*) pelanggan. Sebaliknya, jika kenyataan lebih kecil dibandingkan dengan harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Artinya, minimal kualitas layanan harus sebanding dengan harapan pelanggan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan (Ali, 2014). Sedangkan Sobari (Dedi, 2016) juga mengutarakan pandangannya mengenai kepuasan, yaitu kepuasan merupakan perasaan senang atau tidak senang yang timbul ketika pelanggan telah menggunakan produk

atau jasa tertentu dan akan berbanding lurus dengan pengorbanan yang dilakukan.

Dari uraian di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan siswa adalah suatu sikap yang ditunjukkan oleh siswa atas apa yang diterimanya yang dipengaruhi oleh harapan, keinginan, dan kebutuhan siswa tersebut. Banyak hal yang dapat menimbulkan kepuasan siswa terhadap layanan yang sekolah berikan, diantaranya yaitu pelayanan pendidikan yang memuaskan; personil sekolah yang menyenangkan; suasana dan kondisi fisik bangunan yang mendukung; lingkungan sekolah yang menunjang untuk proses pembelajaran; ekstrakurikuler sekolah yang kurang menarik minat siswa; hingga pada rendahnya prestasi yang diraih oleh siswa; serta termasuk juga bagaimana layanan bimbingan konseling diberikan.

## **2. Dimensi Kualitas Layanan**

Dari penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (Ali, 2014) ada beberapa dimensi menentukan kualitas layanan, antara lain:

- a. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan guru memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- c. Kepastian, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertiannya adalah keasaan yang pasti. Siswa memilih sekolah sebagai tempat belajar dan mengembangkan potensi yang dimilikinya

berdasarkan informasi baik dari sekolah maupun orang lain.

- d. Empati (*Emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.
- e. Bukti Langsung (*Tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Meliputi: fasilitas, fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

### **3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling (Dedi, 2016) antara lain:

#### **a. Nilai**

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

#### **b. Daya Saing**

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

#### **c. Persepsi Siswa**

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

##### **1. Citra Guru BK**

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

2. Tahapan dalam memberikan pelayanan  
Kepuasan siswa ditentukan oleh berbagai jenis layanan yang diberikan oleh guru BK. Setiap layanan memiliki beberapa tahapan. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk. Sehingga untuk tahap pelayanan berikutnya siswa merasa kurang puas dengan pelayanan secara keseluruhan.
3. Situasi Pelayanan  
Situasi pelayanan yang dimaksud yaitu terkait dengan kondisi siswa itu sendiri. Contoh ketika siswa merasa dalam keadaan membutuhkan layanan dari guru BK.

## **B. Bimbingan dan Konseling**

### **1. Pengertian Bimbingan dan Konseling**

Menurut Frank (Prayitno dan Erman, 2015) Bimbingan sebagai bantuan yang diberikan kepada individu untuk dapat memilih, mempersiapkan diri, dan memangku suatu jabatan serta mendapat kemajuan dalam jabatan yang dipilihnya itu. Sedangkan Konseling adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (disebut konselor) kepada individu yang sedang mengalami sesuatu masalah (disebut klien) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi oleh klien (Prayitno dan Erman, 2015). Layanan Bimbingan Konseling dapat dimanfaatkan oleh siswa dalam rangka mengembangkan aspek pribadi secara optimal serta memandirikan siswa. Bimbingan konseling adalah untuk membantu individu memperkembangkan diri

secara optimal sesuai dengan tahap perkembangan dan predisposisi yang dimilikinya (kemampuan dasar dan bakat-bakatnya), berbagai latar belakang dan sesuai dengan tuntutan positif lingkungannya. Bimbingan konseling membantu individu untuk menjadi insan yang berguna dalam kehidupannya yang memiliki berbagai wawasan, pandangan, interpretasi, dan kemandirian (Nurhamidah, 2016).

Jadi pelayanan bimbingan konseling dilaksanakan dari manusia, untuk manusia, dan oleh manusia. *Dari* manusia, artinya pelayanan itu diselenggarakan berdasarkan hakikat keberadaan manusia dengan segenap dimensi kemanusiaannya. *Untuk* manusia, dimaksudkan bahwa pelayanan tersebut diselenggarakan demi tujuan-tujuan yang agung, mulia dan positif bagi kehidupan kemanusiaan menuju manusia seutuhnya, baik manusia sebagai individu maupun kelompok. *Oleh* manusia mengandung pengertian penyelenggara kegiatan itu adalah manusia dengan segenap derajat, martabat dan keunikan masing-masing yang terlibat didalamnya. Proses bimbingan dan konseling seperti itu melibatkan manusia dan kemanusiaannya sebagai totalitas, yang menyangkut segenap potensi-potensi dan kecenderungan-kecenderungannya, perkembangannya, dinamika kehidupannya, permasalahan-permasalahannya, dan interaksi dinamis antara berbagai unsur yang ada itu (Prayitno dan Erman, 2015).

## **2. Tujuan Bimbingan dan Konseling**

Tujuan pelayanan bimbingan konseling pada siswa, yaitu sebagai berikut (Prayitno dan Erman Amti, 2015):

- a. Merencanakan kegiatan penyelesaian studi, perkembangan karir, serta kehidupannya pada masa yang akan datang.
- b. Mengembangkan seluruh potensi dan kekuatan yang dimilikinya seoptimal mungkin.
- c. Menyesuaikan diri dengan lingkungan pendidikan, lingkungan masyarakat, serta lingkungan kerjanya.
- d. Mengatasi hambatan dan kesulitan yang dihadapi dalam studi, penyesuaian dengan lingkungan pendidikan, masyarakat, ataupun lingkungan kerja.

Untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut, para siswa harus mendapatkan kesempatan agar (Prayitno dan Erman Amti, 2015):

- a. Mengenal dan memahami potensi, kekuatan, dan tugas-tugas perkembangannya, mengenal dan memahami potensi atau peluang yang ada dilingkungannya, mengenal dan menentukan tujuan dan rencana hidupnya, serta rencana pencapaian tujuan tersebut.
- b. Memahami dan mengatasi kesulitan-kesulitan sendiri.
- c. Menggunakan kemampuannya untuk kepentingan dirinya, kepentingan lembaga tempat bekerja dan masyarakat.
- d. Menyesuaikan diri dengan keadaan dan tuntutan dari lingkungannya.
- e. Mengembangkan segala potensi dan kekuatan yang dimilikinya secara optimal.



### 3. Fungsi Bimbingan dan Konseling di Sekolah

Fungsi bimbingan dan konseling di sekolah dibangun untuk mendukung tujuan pendidikan, antara lain sebagai berikut (Prayitno dan Erman Amti, 2015):

#### a. Fungsi Penyaluran

Fungsi ini merupakan fungsi bimbingan konseling dalam membantu siswa memilih kegiatan ekstrakurikuler, jurusan atau program studi, dan memantapkan penguasaan karir atau jabatan yang sesuai dengan minat, bakat, keahlian, dan ciri-ciri kepribadian lainnya. Fungsi ini disebut sebagai *decision making*.

#### b. Fungsi Penyesuaian

Fungsi ini merupakan fungsi bimbingan dalam membantu siswa menemukan cara menempatkan diri secara tepat dalam berbagai keadaan dan situasi yang dihadapi, membantu siswa untuk menyesuaikan diri dengan diri dan lingkungannya secara dinamis dan konstruktif, misalnya siswa yang baru masuk ke sekolah dibantu untuk bergaul dan menyesuaikan diri dengan teman-teman barunya tanpa harus menekan prinsip-prinsip yang telah dipahaminya. Fungsi ini disebut sebagai fungsi *adjustment*.

#### c. Fungsi Pengadaptasian

Fungsi ini merupakan fungsi bimbingan sebagai narasumber bagi tenaga-tenaga kependidikan yang lain di sekolah, khususnya bagi pimpinan sekolah dan staf pengajar, dalam hal mengarahkan kegiatan pendidikan dan pengajaran agar sesuai dengan kebutuhan para siswa.

#### d. Fungsi Pemahaman

Fungsi ini merupakan fungsi bimbingan konseling yang akan menghasilkan pemahaman tentang sesuatu oleh pihak-pihak tertentu, sesuai dengan kepentingan pengembangan siswa dan membantu mereka agar memiliki pemahaman terhadap dirinya (potensinya) dan lingkungannya (pendidikan, pekerjaan, dan norma agama), mencakup sebagai berikut:

- 1) Pemahaman tentang diri sendiri terutama oleh siswa, orangtua, guru pada umumnya, dan guru pembimbing.
- 2) Pemahaman tentang lingkungan siswa (termasuk didalamnya lingkungan keluarga dan sekolah) terutama oleh siswa, orangtua, guru pada umumnya, dan guru pembimbing).
- 3) Pemahaman lingkungan yang lebih luas (termasuk didalamnya informasi jabatan/pekerjaan, informasi sosial dan budaya/nilai-nilai), terutama oleh siswa. Berdasarkan pemahaman ini, siswa diharapkan mampu mengembangkan potensi dirinya secara optimal, dan menyesuaikan dirinya dengan lingkungan secara dinamis dan konstruktif.

#### e. Fungsi Preventif

Fungsi ini berkaitan dengan upaya konselor untuk senantiasa mengantisipasi berbagai masalah yang mungkin terjadi dan berupaya untuk mencegahnya, agar tidak dialami oleh siswa.

#### f. Fungsi Pemeliharaan dan Pengembangan

Fungsi ini bertujuan menghasilkan terpeliharanya dan perkembangannya berbagai potensi dan

kondisi positif siswa dalam rangka perkembangan dirinya secara mantap dan berkelanjutan.

g. Fungsi Advokasi

Fungsi ini bertujuan membantu siswa memperoleh pembelaan atas hak dan/atau kepentingannya yang kurang mendapat perhatian.

h. Fungsi Perbaikan (Penyembuhan)

Fungsi ini bersifat kuratif berkaitan erat dengan pemberian bantuan kepada siswa yang mengalami masalah. Selain itu, untuk membantu siswa sehingga dapat memperbaiki kekeliruan dalam berpikir, berperasaan, dan bertindak (berkehendak).

i. Fungsi Fasilitasi

Fungsi ini bertujuan memberikan kemudahan kepada siswa dalam mencapai pertumbuhan dan perkembangan yang optimal, serasi, selaras, dan seimbang seluruh aspek dalam diri siswa.

j. Fungsi Penyesuaian

Fungsi ini membantu siswa untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan secara dinamis dan konstruktif.

#### **4. Jenis Layanan Bimbingan dan Konseling**

Layanan bimbingan konseling meliputi kegiatan berikut (Prayitno dan Erman, 2015):

a. Orientasi, yaitu layanan yang membantu siswa memahami lingkungan baru, terutama lingkungan sekolah/madrasah dan objek-objek yang dipelajari, untuk menyesuaikan diri serta mempermudah dan memperlancar peran siswa di lingkungan yang baru.

b. Informasi, yaitu layanan yang membantu siswa menerima dan memahami berbagai informasi diri, sosial, belajar, karir/jabatan, dan pendidikan lanjutan.

- c. Penempatan dan penyaluran, yaitu layanan yang membantu siswa memperoleh penempatan dan penyaluran yang tepat di dalam kelas, kelompok belajar, jurusan/program studi, program latihan, magang, dan kegiatan ekstrakurikuler.
- d. Penguasaan konten, yaitu layanan yang membantu siswa menguasai konten tertentu, terutama kompetensi dan/atau kebiasaan yang berguna dalam kehidupan di sekolah, keluarga, dan masyarakat.
- e. Bimbingan konseling perorangan, yaitu layanan yang membantu siswa dalam mengentaskan masalah pribadinya.
- f. Bimbingan kelompok, yaitu layanan yang membantu siswa dalam pengembangan pribadi, kemampuan hubungan sosial, kegiatan belajar, karir/jabatan, dan pengambilan keputusan, serta melakukan kegiatan tertentu melalui dinamika kelompok.
- g. Bimbingan konseling kelompok, yaitu layanan yang membantu siswa dalam pembahasan dan pengentasan masalah pribadi melalui dinamika kelompok.
- h. Mediasi, yaitu layanan yang membantu siswa menyelesaikan permasalahan dan memperbaiki hubungan antar mereka.

## **5. Prinsip Bimbingan dan Konseling**

Prinsip-prinsip bimbingan konseling, yaitu sebagai berikut (Prayitno dan Erman Amti, 2015):

- a. Bimbingan konseling diperuntukkan bagi semua siswa.
- b. Bimbingan konseling sebagai proses individuasi.
- c. Bimbingan menekankan hal yang positif.

- d. Bimbingan konseling merupakan usaha bersama.
- e. Pengambilan keputusan merupakan hal yang esensial dalam bimbingan konseling
- f. Bimbingan konseling berlangsung dalam berbagai *setting* (adegan) kehidupan.

## 6. Asas-asas Bimbingan dan Konseling

Asas-asas Bimbingan Konseling yaitu ketentuan-ketentuan yang harus diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan itu. Apabila asas-asas itu diikuti dan terselenggara dengan baik sangat dapat diharapkan proses pelayanan mengarah pada pencapaian tujuan yang diharapkan; sebaliknya, apabila asas-asas itu diabaikan atau dilanggar sangat dikhawatirkan kegiatan yang terlaksana itu justru berlawanan dengan tujuan bimbingan konseling, bahkan akan dapat merugikan orang-orang yang terlibat di dalam pelayanan, serta profesi bimbingan konseling itu sendiri (Prayitno dan Erman, 2015).

Asas-asas yang dimaksudkan adalah sebagai berikut (Prayitno dan Erman, 2015):

### a. Asas Kerahasiaan

Segala sesuatu yang dibicarakan klien kepada konselor tidak boleh disampaikan kepada orang lain, atau lebih-lebih hal atau keterangan yang tidak boleh atau tidak layak diketahui orang lain. Asas kerahasiaan ini merupakan asas kunci dalam usaha bimbingan konseling.

### b. Asas Kesukarelaan

Klien diharapkan secara suka dan rela tanpa ragu-ragu ataupun merasa terpaksa, menyampaikan masalah yang dihadapinya, serta mengungkapkan segenap fakta, data, dan seluk-beluk berkenaan

dengan masalahnya itu kepada konselor; dan konselor juga hendaknya dapat memberikan bantuan dengan tidak terpaksa, atau dengan kata lain konselor memberikan bantuan dengan ikhlas.

c. Asas Keterbukaan

Dalam pelaksanaan bimbingan konseling sangat diperlakukan suasana keterbukaan, baik keterbukaan dari konselor maupun keterbukaan dari klien. Keterbukaan ini bukan hanya sekedar bersedia menerima saran-saran dari luar, malahan lebih dari itu, diharapkan masing-masing pihak yang bersangkutan bersedia membuka diri untuk kepentingan pemecahan masalah. Individu yang membutuhkan bimbingan diharapkan dapat berbicara sejujur mungkin dan berterus terang tentang dirinya sendiri sehingga dengan keterbukaan ini penelaahan serta pengkajian berbagai kekuatan dan kelemahan si terbimbing dapat dilaksanakan.

d. Asas Kekinian

Asas kekinian juga mengandung pengertian bahwa konselor tidak boleh menunda-nunda pemberian bantuan. Jika diminta bantuan oleh klien atau jelas-jelas terlihat misalnya, adanya siswa yang mengalami masalah, maka konselor hendaklah segera memberikan bantuan. Konselor tidak selayaknya menunda-nunda memberi bantuan dengan berbagai dalih. Konselor harus mendahulukan kepentingan klien daripada yang lain-lain. Jika konselor benar-benar memiliki alasan yang kuat mempertanggungjawabkan bahwa penundaan yang dilakukan itu justru untuk kepentingan klien.

e. Asas Kemandirian

Pelayanan bimbingan konseling bertujuan menjadikan si terbimbing dapat berdiri sendiri, tidak tergantung pada orang lain atau tergantung pada konselor. Individu yang dibimbing setelah dibantu diharapkan dapat mandiri dengan ciri-ciri pokok mampu:

- 1) Mengetahui diri sendiri dan lingkungan sebagaimana adanya
- 2) Menerima diri sendiri dan lingkungan secara positif dan dinamis
- 3) Mengambil keputusan untuk dan oleh diri sendiri
- 4) Mengarahkan diri sesuai dengan keputusan itu
- 5) Mewujudkan diri secara optimal sesuai dengan potensi, minat dan kemampuan-kemampuan yang dimilikinya

f. Asas Kegiatan

Usaha bimbingan konseling tidak akan memberikan buah yang berarti bila klien tidak melakukan sendiri kegiatan dalam mencapai tujuan bimbingan konseling. Hasil usaha bimbingan konseling tidak akan tercapai dengan sendirinya, melainkan harus dengan kerja giat dari klien sendiri. Konselor hendaklah membangkitkan semangat klien sehingga ia mampu dan mau melaksanakan kegiatan yang diperlukan dalam penyelesaian masalah yang menjadi pokok pembicaraan dalam konseling.

g. Asas Kedinamisan

Usaha pelayanan bimbingan konseling menghendaki terjadinya perubahan pada diri klien, yaitu perubahan tingkah laku ke arah yang lebih baik. Perubahan itu tidaklah sekedar mengulang hal yang lama, yang bersifat monoton, melainkan perubahan

yang selalu menuju ke suatu pembaruan, sesuatu yang lebih maju, dinamis sesuai dengan arah perkembangan klien yang dikehendaki.

h. Asas Keterpaduan

Pelayanan bimbingan konseling berusaha memadukan sebagai aspek kepribadian klien. Sebagaimana diketahui individu memiliki berbagai aspek kepribadian yang kalau keadaannya tidak seimbang, serasi dan terpadu justru akan menimbulkan masalah. Disamping keterpaduan pada diri klien, juga harus diperhatikan keterpaduan isi dan proses layanan yang diberikan. Jangan hendaknya aspek layanan yang satu tidak serasi dengan aspek layanan yang lain.

i. Asas Kenormatifan

Usaha bimbingan konseling tidak boleh bertentangan dengan norma-norma yang berlaku, baik ditinjau dari norma agama, norma adat, norma hukum/Negara, norma ilmu, maupun kebiasaan sehari-hari. Asas kenormatifan ini diterapkan terhadap isi maupun proses penyelenggaraan bimbingan konseling. Seluruh isi layanan harus sesuai dengan norma-norma yang ada. Demikian pula prosedur, teknik, dan peralatan yang dipakai tidak menyimpang dari norma-norma yang dimaksudkan.

j. Asas Keahlian

Usaha bimbingan dan konseling perlu dilakukan asas keahlian secara teratur dan sistematis dengan menggunakan prosedur, teknik dan alat (instrumen bimbingan konseling) yang memadai. Untuk itu para konselor perlu mendapat latihan secukupnya, sehingga dengan itu akan dapat dicapai keberhasilan



usaha pemberian layanan. Pelayanan bimbingan konseling adalah pelayanan profesional yang diselenggarakan oleh tenaga-tenaga ahli yang khusus dididik untuk pekerjaan itu.

k. Asas Alih Tangan

Dalam pemberian layanan bimbingan konseling, asas alih tangan jika konselor sudah mengerahkan segenap kemampuannya untuk membantu individu, namun individu yang bersangkutan belum dapat terbantu sebagaimana yang diharapkan, maka konselor dapat mengirim individu tersebut kepada petugas atau badan yang lebih ahli. Di samping itu, asas ini juga mengisyaratkan bahwa pelayanan bimbingan konseling hanya menangani masalah-masalah individu sesuai dengan kewenangan petugas yang bersangkutan, dan setiap masalah ditangani oleh ahli yang berwenang untuk itu.

l. Asas Tut Wuri Handayani

Asas ini menunjuk pada suasana umum yang hendaknya tercipta dalam rangka hubungan keseluruhan antara konselor dan klien. Lebih-lebih di lingkungan di sekolah, asas ini makin dirasakan keperluannya dan bahkan perlu dilengkapi dengan "*ing ngarso sung tulodo*", "*ing madya mangan karso*". Asas ini menuntut agar pelayanan bimbingan konseling tidak hanya dirasakan pada waktu klien mengalami masalah dan menghadap kepada konselor saja, namun di luar hubungan proses bantuan bimbingan konseling pun hendaknya dirasakan adanya dan manfaatnya pelayanan bimbingan konseling itu.

## 7. Ragam Bimbingan dan Konseling

Istilah ragam bimbingan menunjuk pada bidang kehidupan tertentu atau aspek perkembangan tertentu yang menjadi fokus perhatian dalam pelayanan bimbingan; dengan kata lain tentang apa yang diberikan. Ragam yang sering menjadi permasalahan terbagi menjadi tiga bimbingan yaitu sebagai berikut (Ali, 2014):

### a. Bimbingan Akademik

Bimbingan akademik adalah bimbingan dalam hal menemukan cara belajar yang tepat dalam memilih program studi yang sesuai dan dalam mengatasi kesukaran yang timbul berkaitan dengan tuntutan-tuntutan belajar di suatu institusi pendidikan. Bentuk kegiatan dari bimbingan akademik, yaitu: Masa Orientasi Siswa, Pembagian Kelas, Klinik Akademik, Diagnostik dan *Remedial Teaching*.

### b. Bimbingan Pribadi-Sosial

Bimbingan pribadi social berarti bimbingan dalam menghadapi keadaan batinnya sendiri dan mengatasi berbagai pergumulan dalam batinnya sendiri, dalam mengatur diri sendiri, di bidang kerohanian, perawatan jasmani, pengisian waktu luang, penyaluran nafsu seksual dan sebagainya; serta bimbingan dalam membina hubungan kemanusiaan dengan sesama di berbagai lingkungan (pergaulan sosial).

### c. Bimbingan Karier

Bimbingan karier adalah bimbingan dalam mempersiapkan diri menghadapi dunia pekerjaan, dalam memilih lapangan pekerjaan atau jabatan/profesi tertentu serta membekali diri

supaya siap memangku jabatan itu, dan dalam menyesuaikan diri dengan berbagai tuntutan dari lapangan pekerjaan yang telah dimasuki.

# BAB III

## TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN



### A. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang ingin dicapai adalah: Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Kota Batam.

### B. Manfaat dan Luaran Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak sekolah dalam memperoleh informasi tentang kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling agar dapat memperbaiki layanan bimbingan konseling supaya lebih efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan siswa/i dan menambah informasi kepada program studi Bimbingan Konseling UNRIKA agar meningkatkan kompetensi mahasiswa sesuai kebutuhan yang ada di sekolah sehingga siswa/i dapat puas terhadap layanan bimbingan konseling. Luaran penelitian ini antara lain karya tulis yang dipublikasikan pada *International of Journal Research In Guidance and Education* Universitas Negeri Padang (UNP) berSinta 3 dan Bahan Ajar dalam perkuliahan.

# BAB IV

## METODE

## PENELITIAN



### A. Jenis Penelitian

Untuk memperoleh data, fakta dan informasi yang mengungkap serta menjelaskan permasalahan yang diteliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode deskriptif analisis, yang berarti penelitian yang dilakukan dengan survei guna meringkas berbagai kondisi dan situasi yang sebenarnya pada saat penelitian dilakukan. Metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Gambaran tentang suatu keadaan tersebut kemudian dijelaskan, dianalisis dan disajikan sedemikian rupa sehingga menjadi sebuah gambaran jelas dan sistematis (Fuaddillah, 2017). Dalam hal ini peneliti menjelaskan bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling.

### B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dalam penelitian ini adalah SMA Di Kota Batam.

### C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah siswa kelas XI SMA Di Kota Batam berjumlah 7 sekolah dengan berbagai kecamatan yang berjumlah 2175 orang siswa.

**Tabel 1 Populasi Penelitian**

No.	Nama Sekolah	Jumlah Siswa
1.	SMA Negeri 12 Batam	170 orang
2.	SMA Negeri 16 Batam	360 orang
3.	SMA Bina Nusantara Batam	4 orang
4.	SMA Kartini Batam	47 orang
5.	SMA Negeri 5 Batam	435 orang
6.	SMA Negeri 8 Batam	728 orang
7.	SMA Negeri 17 Batam	431 orang
<b>TOTAL</b>		<b>2.175 orang</b>

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* adalah metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu (Syofian, 2014).

Adapun karakteristik dari pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

1. Sekolah memiliki guru bimbingan konseling.
2. Subjek merupakan siswa/i kelas XI di SMA yang bersekolah di salah satu lokasi penelitian.
3. Subjek pernah merasakan layanan bimbingan konseling di sekolah.

**Tabel 2 Sampel Penelitian**

<b>No.</b>	<b>Nama Sekolah</b>	<b>Jumlah Siswa</b>
1.	SMA Negeri 12 Batam	170 orang
2.	SMA Negeri 16 Batam	129 orang
3.	SMA Bina Nusantara Batam	4 orang
4.	SMA Kartini Batam	47 orang
5.	SMA Negeri 5 Batam	96 orang
6.	SMA Negeri 8 Batam	162 orang
7.	SMA Negeri 17 Batam	25 orang
<b>TOTAL</b>		<b>633 orang</b>

#### **D. Tahap Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menempuh langkah-langkah sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan (Menyusun Proposal dan Instrumen Penelitian)
2. Tahap Pengambilan Subjek
3. Tahap Pelaksanaan Penelitian
4. Tahap Akhir (Analisis dan Membuat Laporan Penelitian)

#### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini berbentuk angket, pedoman tersebut berisi tentang kepuasan layanan program bimbingan konseling. Dimana angket ini sudah tervalidasi oleh peneliti sebelumnya yaitu peneliti Ali Lukmanul.

**Tabel 3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian**

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Dimensi Penelitian</b>	<b>Indikator</b>	<b>Butir Soal</b>
Layanan Bimbingan dan Konseling	1. Bimbingan Akademik	a. Melakukan masa orientasi siswa (MOS) b. Melakukan pembagian kelas c. Ketersediaan klinik akademik d. Memberikan Diagnostik atau <i>Remedial Teaching</i> kepada siswa yang berkebutuhan khusus	1-5 6-8 9-11 12-15
	2. Bimbingan Pribadi-Sosial	a. Memberikan arahan tentang perkembangan pribadi siswa yang berkaitan dengan intelektual, spiritual, dan emosional. b. Memberikan bimbingan tentang	16-18 19-21



		pergaulan di lingkungan sekolah, keluarga dan masyarakat	
	3. Bimbingan Karir	<p>a. Memberikan arahan dalam memilih studi lanjutan bagi siswa kelas akhir</p> <p>b. Memberikan wawasan tentang dunia kerja</p>	<p>22-25</p> <p>26-30</p>

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

### 1. Angket

Pernyataan yang diajukan oleh peneliti adalah yang berhubungan dengan kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Kota Batam. Kemudian tingkat kepuasan pilihan tersebut merujuk kepada pendapat yang dikemukakan oleh Arikunto (1996) (dalam Sri, 2015) sebagai berikut dengan menyediakan jawaban item setiap instrumen dengan menggunakan rumus skala Likert, yaitu: Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas.

### 2. Kuesioner Terbuka

Wawancara ini digunakan untuk memperoleh data atau informasi tentang layanan bimbingan dan konseling yang ada di sekolah guna melengkapi data angket.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data yang dapat berbentuk tulisan atau gambar sebagai penguat dalam penyusunan dan penyampaian yang akan disajikan peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti mencari data tentang kelengkapan sarana dan prasarana layanan bimbingan konseling untuk melengkapi informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan, agar data yang terkumpul itu dapat dianalisa kemudian diambil kesimpulan. Dalam proses ini, peneliti menggunakan teknik analisa secara deskriptif untuk memaparkan hasil yang diperoleh.

Dalam menghitung data-data yang didapatkan peneliti menggunakan rumus presentase, sebagai berikut (Fuaddillah, 2017):

$$P = \frac{F}{n} \times 100$$

Keterangan:

P = Tingkat Persentase

F = Frekuensi

n = Jumlah responden

Kategorisasi dalam penelitian ini memanfaatkan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{k}$$

Keterangan:

- I = Interval
- ST = Skor Tertinggi
- SR = Skor Terendah
- K = Banyak Kelas

**Tabel 4 Rumus Kategorisasi**

Interval	Kategori
Sangat Puas	$\geq ST - i$
Puas	$ST - i - < ST - 2i$
Tidak Puas	$ST - 2i - < ST - 3i$
Sangat Tidak Puas	$< ST - 3i$

Keterangan:

- ST = Skor Tertinggi
- I = Interval

### Interpretasi Data

Untuk memberikan interpretasi atas nilai rata-rata yang diperoleh digunakan pedoman interpretasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2009), yaitu sebagai berikut:

1. Sangat Puas, jika nilai yang diperoleh berada pada internal 81 – 100%.
2. Puas, jika nilai yang diperoleh berada pada interval 61 – 80%.
3. Tidak Puas, jika nilai yang diperoleh berada pada interval 41 – 60%.
4. Sangat Tidak Puas, jika nilai yang diperoleh berada pada interval < 40%.

Untuk menentukan presentase digunakan perhitungan sederhana dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan nilai harapan (NH). Nilai ini dapat diketahui dengan mengkalikan jumlah item pertanyaan dengan skor tertinggi.
2. Menghitung nilai skor (NS). Nilai ini merupakan nilai rata-rata sebenarnya yang diperoleh dari hasil penelitian.
3. Menentukan kategorinya, yaitu dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{NS}{NH} \times 100\%$$

# BAB IV

## HASIL DAN

### LUARAN YANG

### DICAPAI



#### A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian diperoleh data dengan menggunakan angket yaitu angket *kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling*, dengan tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling. Adapun kategorisasi kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling tiap sekolah, yaitu sebagai berikut:

##### 1. Deskripsi Data

###### a. SMA Negeri 12 Batam

**Tabel 5 Kategorisasi Kepuasan Siswa SMA Negeri 12 Batam**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>
Sangat Puas	$> 97$
Puas	$97 - < 77$
Tidak Puas	$77 - < 57$
Sangat Tidak Puas	$\leq 57$

Berdasarkan penelitian, maka didapati jumlah skor dalam kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 12 Batam dari hasil penyebaran angket kepuasan siswa terhadap

layanan bimbingan konseling adalah sebagai berikut:

**Tabel 6 Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Berdasarkan Skor Di SMA Negeri 12 Batam**

No	Skor	Keterangan
1	57	Sangat Tidak Puas
2	86	Puas
3	62	Tidak Puas
4	75	Tidak Puas
5	73	Tidak Puas
6	73	Tidak Puas
7	48	Sangat Tidak Puas
8	62	Tidak Puas
9	77	Tidak Puas
10	71	Tidak Puas
11	64	Tidak Puas
12	48	Sangat Tidak Puas
13	70	Tidak Puas
14	51	Sangat Tidak Puas
15	63	Tidak Puas
16	53	Sangat Tidak Puas
17	60	Tidak Puas
18	61	Tidak Puas
19	70	Tidak Puas
20	58	Tidak Puas
21	88	Puas
22	76	Tidak Puas
23	78	Puas
24	88	Puas
25	73	Tidak Puas
26	78	Puas
27	96	Puas

28	75	Tidak Puas
29	117	Sangat Puas
30	102	Sangat Puas
31	86	Puas
32	86	Puas
33	58	Tidak Puas
34	41	Sangat Tidak Puas
35	51	Sangat Tidak Puas
36	44	Sangat Tidak Puas
37	44	Sangat Tidak Puas
38	47	Sangat Tidak Puas
39	61	Tidak Puas
40	35	Sangat Tidak Puas
41	54	Sangat Tidak Puas
42	41	Sangat Tidak Puas
43	51	Sangat Tidak Puas
44	66	Tidak Puas
45	64	Tidak Puas
46	63	Tidak Puas
47	48	Sangat Tidak Puas
48	62	Tidak Puas
49	52	Sangat Tidak Puas
50	49	Sangat Tidak Puas
51	59	Tidak Puas
52	66	Tidak Puas
53	67	Tidak Puas
54	79	Puas
55	75	Tidak Puas
56	48	Sangat Tidak Puas
57	82	Puas
58	51	Sangat Tidak Puas
59	79	Puas

60	71	Tidak Puas
61	76	Tidak Puas
62	63	Tidak Puas
63	64	Tidak Puas
64	74	Tidak Puas
65	80	Puas
66	73	Tidak Puas
67	66	Tidak Puas
68	70	Tidak Puas
69	67	Tidak Puas
70	59	Tidak Puas
71	48	Sangat Tidak Puas
72	84	Puas
73	79	Puas
74	55	Sangat Tidak Puas
75	83	Puas
76	80	Puas
77	65	Tidak Puas
78	68	Tidak Puas
79	71	Tidak Puas
80	61	Tidak Puas
81	55	Sangat Tidak Puas
82	79	Puas
83	59	Tidak Puas
84	64	Tidak Puas
85	78	Puas
86	82	Puas
87	82	Puas
88	80	Puas
89	79	Puas
90	57	Sangat Tidak Puas
91	75	Tidak Puas



92	74	Tidak Puas
93	61	Tidak Puas
94	77	Tidak Puas
95	76	Tidak Puas
96	71	Tidak Puas
97	74	Tidak Puas
98	73	Tidak Puas
99	77	Tidak Puas
100	99	Sangat Puas
101	80	Puas
102	80	Puas
103	82	Puas
104	86	Puas
105	80	Puas
106	58	Tidak Puas
107	73	Tidak Puas
108	78	Puas
109	59	Tidak Puas
110	78	Puas
111	53	Sangat Tidak Puas
112	88	Puas
113	72	Tidak Puas
114	35	Sangat Tidak Puas
115	61	Tidak Puas
116	58	Tidak Puas
117	57	Sangat Tidak Puas
118	75	Tidak Puas
119	73	Tidak Puas
120	41	Sangat Tidak Puas
121	63	Tidak Puas
122	68	Tidak Puas
123	68	Tidak Puas

124	83	Puas
125	55	Sangat Tidak Puas
126	87	Puas
127	57	Sangat Tidak Puas
128	70	Tidak Puas
129	78	Puas
130	86	Puas
131	84	Puas
132	82	Puas
133	81	Puas
134	73	Tidak Puas
135	69	Tidak Puas
136	96	Puas
137	73	Tidak Puas
138	81	Puas
139	74	Tidak Puas
140	66	Tidak Puas
141	63	Tidak Puas
142	94	Puas
143	96	Puas
144	72	Tidak Puas
145	70	Tidak Puas
146	69	Tidak Puas
147	73	Puas
148	75	Tidak Puas
149	81	Puas
150	98	Sangat Puas
151	84	Puas
152	75	Tidak Puas
153	74	Tidak Puas
154	73	Tidak Puas
155	70	Tidak Puas

156	74	Tidak Puas
157	83	Puas
158	68	Tidak Puas
159	86	Puas
160	85	Puas
161	72	Tidak Puas
162	80	Puas
163	94	Puas
164	99	Sangat Puas
165	79	Puas
166	83	Puas
167	71	Tidak Puas
168	71	Tidak Puas
169	85	Puas
170	71	Tidak Puas

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa yang memiliki kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling sangat puas sebanyak 5 orang siswa, sedangkan yang memiliki kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling puas sebanyak 52 orang siswa, 84 orang siswa lainnya termasuk dalam kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling tidak puas, sedangkan 29 orang siswa lainnya termasuk dalam kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling sangat tidak puas.

## b. SMA Negeri 16 Batam

**Tabel 7 Kategorisasi Kepuasan Siswa SMA Negeri 16 Batam**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>
Sangat Puas	>100
Puas	100 - 84
Tidak Puas	84 - 68
Sangat Tidak Puas	$\leq 68$

Berdasarkan penelitian, maka didapati jumlah skor dalam kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 16 Batam dari hasil penyebaran angket kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling adalah sebagai berikut:

**Tabel 8 Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Berdasarkan Skor Di SMA Negeri 16 Batam**

<b>No</b>	<b>Skor</b>	<b>Keterangan</b>
1	86	Puas
2	84	Tidak Puas
3	82	Tidak Puas
4	94	Puas
5	95	Puas
6	87	Puas
7	87	Puas
8	94	Puas
9	91	Puas
10	76	Tidak Puas
11	104	Sangat Puas
12	103	Sangat Puas
13	75	Tidak Puas

14	79	Tidak Puas
15	82	Tidak Puas
16	69	Tidak Puas
17	85	Puas
18	105	Sangat Puas
19	88	Puas
20	91	Puas
21	92	Puas
22	92	Puas
23	92	Puas
24	92	Puas
25	75	Tidak Puas
26	93	Puas
27	74	Tidak Puas
28	102	Sangat Puas
29	100	Puas
30	96	Puas
31	96	Puas
32	93	Puas
33	78	Tidak Puas
34	75	Tidak Puas
35	76	Tidak Puas
36	76	Tidak Puas
37	80	Tidak Puas
38	83	Tidak Puas
39	93	Puas
40	92	Puas
41	87	Puas
42	91	Puas
43	105	Sangat Puas
44	92	Puas
45	92	Puas

46	101	Sangat Puas
47	69	Tidak Puas
48	68	Sangat Tidak Puas
49	98	Puas
50	96	Puas
51	55	Sangat Tidak Puas
52	75	Tidak Puas
53	56	Sangat Tidak Puas
54	92	Puas
55	78	Tidak Puas
56	82	Tidak Puas
57	80	Tidak Puas
58	97	Puas
59	93	Puas
60	92	Puas
61	77	Tidak Puas
62	98	Puas
63	90	Puas
64	91	Puas
65	86	Puas
66	82	Tidak Puas
67	110	Sangat Puas
68	92	Puas
69	116	Sangat Puas
70	80	Tidak Puas
71	82	Tidak Puas
72	87	Puas
73	79	Tidak Puas
74	87	Puas
75	77	Tidak Puas
76	84	Tidak Puas
77	76	Tidak Puas

78	79	Tidak Puas
79	84	Tidak Puas
80	84	Tidak Puas
81	66	Sangat Tidak Puas
82	83	Tidak Puas
83	66	Sangat Tidak Puas
84	83	Tidak Puas
85	96	Puas
86	74	Tidak Puas
87	84	Tidak Puas
88	53	Sangat Tidak Puas
89	79	Tidak Puas
90	78	Tidak Puas
91	77	Tidak Puas
92	83	Tidak Puas
93	64	Sangat Tidak Puas
94	59	Sangat Tidak Puas
95	66	Sangat Tidak Puas
96	76	Tidak Puas
97	74	Tidak Puas
98	67	Sangat Tidak Puas
99	71	Tidak Puas
100	83	Tidak Puas
101	83	Tidak Puas
102	77	Tidak Puas
103	84	Tidak Puas
104	81	Tidak Puas
105	56	Sangat Tidak Puas
106	54	Sangat Tidak Puas
107	84	Tidak Puas
108	85	Puas
109	63	Sangat Tidak Puas

110	76	Tidak Puas
111	84	Tidak Puas
112	85	Puas
113	77	Tidak Puas
114	101	Sangat Puas
115	101	Sangat Puas
116	65	Sangat Tidak Puas
117	86	Puas
118	77	Tidak Puas
119	85	Puas
120	70	Tidak Puas
121	93	Puas
122	88	Puas
123	108	Sangat Puas
124	87	Puas
125	87	Puas
126	100	Puas
127	81	Tidak Puas
128	105	Sangat Puas
129	89	Puas

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa yang memiliki kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling sangat puas sebanyak 12 orang siswa, sedangkan yang memiliki kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling puas sebanyak 49 orang siswa, 54 orang siswa lainnya termasuk dalam kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling tidak puas, sedangkan 14 orang siswa lainnya termasuk dalam kategori



tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling sangat tidak puas.

### c. SMA Bina Nusantara

**Tabel 9 Kategorisasi Kepuasan Siswa SMA Bina Nusantara Batam**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>
Sangat Puas	>103
Puas	113 - 106
Tidak Puas	106 - 99
Sangat Tidak Puas	≤ 99

Berdasarkan penelitian, maka didapati jumlah skor dalam kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Bina Nusantara Batam dari hasil penyebaran angket kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling adalah sebagai berikut:

**Tabel 10 Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Berdasarkan Skor Di SMA Bina Nusantara Batam**

<b>No</b>	<b>Skor</b>	<b>Keterangan</b>
1	111	Puas
2	106	Tidak Puas
3	120	Sangat Puas
4	112	Puas

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa yang memiliki kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling sangat puas sebanyak 1 orang siswa, sedangkan yang

memiliki kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling puas sebanyak 2 orang siswa, 1 orang siswa lainnya termasuk dalam kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling tidak puas, sedangkan tidak ada orang siswa dalam kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling sangat tidak puas.

#### d. SMA Kartini

**Tabel 11 Kategorisasi Kepuasan Siswa SMA Kartini Batam**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>
Sangat Puas	>109
Puas	109 – 98
Tidak Puas	98 – 87
Sangat Tidak Puas	≤ 87

Berdasarkan penelitian, maka didapati jumlah skor dalam kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Kartini Batam dari hasil penyebaran angket kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling adalah sebagai berikut:

**Tabel 12 Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Berdasarkan Skor Di SMA Kartini Batam**

<b>No</b>	<b>Skor</b>	<b>Keterangan</b>
1	108	Puas
2	95	Tidak Puas
3	117	Sangat Puas
4	88	Tidak Puas
5	79	Sangat Tidak Puas

6	109	Puas
7	90	Tidak Puas
8	98	Tidak Puas
9	108	Puas
10	87	Sangat Tidak Puas
11	104	Puas
12	81	Sangat Tidak Puas
13	84	Sangat Tidak Puas
14	90	Tidak Puas
15	81	Sangat Tidak Puas
16	101	Puas
17	116	Sangat Puas
18	88	Tidak Puas
19	120	Sangat Puas
20	120	Sangat Puas
21	98	Tidak Puas
22	86	Sangat Tidak Puas
23	96	Tidak Puas
24	85	Sangat Tidak Puas
25	85	Sangat Tidak Puas
26	116	Sangat Puas
27	93	Tidak Puas
28	92	Tidak Puas
29	92	Tidak Puas
30	96	Tidak Puas
31	89	Tidak Puas
32	97	Tidak Puas
33	82	Sangat Tidak Puas
34	89	Tidak Puas
35	98	Tidak Puas
36	93	Tidak Puas
37	104	Puas
38	108	Puas
39	77	Sangat Tidak Puas
40	90	Tidak Puas
41	91	Tidak Puas

42	83	Sangat Tidak Puas
43	88	Tidak Puas
44	117	Sangat Puas
45	109	Puas
46	91	Tidak Puas
47	98	Tidak Puas

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa yang memiliki kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling sangat puas sebanyak 6 orang siswa, sedangkan yang memiliki kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling puas sebanyak 8 orang siswa, 22 orang siswa lainnya termasuk dalam kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling tidak puas, sedangkan 11 orang siswa lainnya termasuk dalam kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling sangat tidak puas.

#### e. SMA Negeri 5 Batam

**Tabel 13 Kategorisasi Kepuasan Siswa SMA Negeri 5 Batam**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>
Sangat Puas	>108
Puas	108 - 96
Tidak Puas	96 - 84
Sangat Tidak Puas	≤ 84

Berdasarkan penelitian, maka didapati jumlah skor dalam kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 5 Batam dari hasil penyebaran angket kepuasan siswa terhadap

layanan bimbingan konseling adalah sebagai berikut:

**Tabel 14 Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Berdasarkan Skor SMA Negeri 5 Batam**

No	Skor	Keterangan
1	102	Puas
2	72	Sangat Tidak Puas
3	71	Sangat Tidak Puas
4	102	Puas
5	79	Sangat Tidak Puas
6	120	Sangat Puas
7	98	Puas
8	81	Sangat Tidak Puas
9	92	Tidak Puas
10	104	Puas
11	90	Tidak Puas
12	107	Puas
13	97	Puas
14	101	Puas
15	109	Sangat Puas
16	110	Sangat Puas
17	101	Puas
18	97	Puas
19	86	Tidak Puas
20	91	Tidak Puas
21	115	Sangat Puas
22	108	Puas
23	117	Sangat Puas
24	110	Sangat Puas
25	105	Puas
26	114	Sangat Puas
27	93	Tidak Puas

28	111	Sangat Puas
29	112	Sangat Puas
30	108	Puas
31	104	Puas
32	108	Puas
33	103	Puas
34	93	Tidak Puas
35	83	Sangat Tidak Puas
36	83	Sangat Tidak Puas
37	87	Tidak Puas
38	89	Tidak Puas
39	96	Tidak Puas
40	103	Puas
41	103	Puas
42	96	Tidak Puas
43	90	Tidak Puas
44	106	Puas
45	95	Tidak Puas
46	119	Sangat Puas
47	101	Puas
48	94	Tidak Puas
49	107	Puas
50	107	Puas
51	105	Puas
52	97	Puas
53	88	Tidak Puas
54	88	Tidak Puas
55	103	Puas
56	93	Tidak Puas
57	84	Sangat Tidak Puas
58	103	Puas
59	97	Puas

60	107	Puas
61	81	Sangat Tidak Puas
62	105	Puas
63	93	Tidak Puas
64	92	Tidak Puas
65	92	Tidak Puas
66	114	Sangat Puas
67	83	Sangat Tidak Puas
68	92	Tidak Puas
69	94	Tidak Puas
70	90	Tidak Puas
71	102	Puas
72	101	Puas
73	111	Sangat Puas
74	85	Tidak Puas
75	82	Sangat Tidak Puas
76	105	Puas
77	107	Puas
78	101	Puas
79	78	Sangat Tidak Puas
80	104	Puas
81	106	Puas
82	105	Puas
83	97	Puas
84	97	Puas
85	103	Puas
86	96	Tidak Puas
87	101	Puas
88	105	Puas
89	109	Sangat Puas
90	95	Tidak Puas
91	104	Puas

92	116	Sangat Puas
93	111	Sangat Puas
94	103	Puas
95	90	Tidak Puas
96	88	Tidak Puas

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa yang memiliki kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling sangat puas sebanyak 15 orang siswa, sedangkan yang memiliki kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling puas sebanyak 43 orang siswa, 27 orang siswa lainnya termasuk dalam kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling tidak puas, sedangkan 11 orang siswa lainnya termasuk dalam kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling sangat tidak puas.

#### f. SMA Negeri 8 Batam

**Tabel 15 Kategorisasi Kepuasan Siswa SMA Negeri 8 Batam**

Interval	Kategori
Sangat Puas	>97
Puas	97 – 79
Tidak Puas	79 – 61
Sangat Tidak Puas	≤ 61

Berdasarkan penelitian, maka didapati jumlah skor dalam kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 8 Batam dari hasil penyebaran angket kepuasan siswa terhadap



layanan bimbingan konseling adalah sebagai berikut:

**Tabel 16 Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Berdasarkan Skor Di SMA Negeri 8 Batam**

No	Skor	Keterangan
1	91	Puas
2	80	Puas
3	107	Sangat Puas
4	78	Tidak Puas
5	78	Tidak Puas
6	92	Puas
7	80	Puas
8	69	Tidak Puas
9	85	Puas
10	80	Puas
11	83	Puas
12	71	Tidak Puas
13	87	Puas
14	81	Puas
15	96	Puas
16	91	Puas
17	97	Puas
18	74	Tidak Puas
19	79	Tidak Puas
20	73	Tidak Puas
21	77	Tidak Puas
22	77	Tidak Puas
23	77	Tidak Puas
24	83	Puas
25	88	Puas

26	82	Puas
27	96	Puas
28	70	Tidak Puas
29	87	Puas
30	84	Puas
31	74	Tidak Puas
32	74	Tidak Puas
33	80	Puas
34	81	Puas
35	94	Puas
36	74	Tidak Puas
37	100	Sangat Puas
38	76	Tidak Puas
39	88	Puas
40	64	Tidak Puas
41	72	Tidak Puas
42	66	Tidak Puas
43	66	Tidak Puas
44	72	Tidak Puas
45	63	Tidak Puas
46	63	Tidak Puas
47	65	Tidak Puas
48	69	Tidak Puas
49	69	Tidak Puas
50	76	Tidak Puas
51	67	Tidak Puas
52	63	Tidak Puas
53	87	Puas
54	65	Tidak Puas
55	64	Tidak Puas
56	60	Sangat Tidak Puas
57	59	Sangat Tidak Puas

58	84	Puas
59	85	Puas
60	67	Tidak Puas
61	44	Sangat Tidak Puas
62	80	Puas
63	79	Tidak Puas
64	88	Puas
65	76	Tidak Puas
66	79	Tidak Puas
67	88	Puas
68	77	Tidak Puas
69	88	Puas
70	76	Tidak Puas
71	74	Tidak Puas
72	61	Sangat Tidak Puas
73	67	Tidak Puas
74	56	Sangat Tidak Puas
75	74	Tidak Puas
76	76	Tidak Puas
77	51	Sangat Tidak Puas
78	75	Tidak Puas
79	55	Sangat Tidak Puas
80	77	Tidak Puas
81	66	Tidak Puas
82	78	Tidak Puas
83	82	Puas
84	86	Puas
85	87	Puas
86	72	Tidak Puas
87	76	Tidak Puas
88	66	Tidak Puas
89	77	Tidak Puas

90	79	Tidak Puas
91	78	Tidak Puas
92	79	Tidak Puas
93	77	Tidak Puas
94	68	Tidak Puas
95	96	Puas
96	73	Tidak Puas
97	84	Puas
98	87	Puas
99	79	Tidak Puas
100	80	Puas
101	78	Tidak Puas
102	82	Puas
103	72	Tidak Puas
104	84	Puas
105	77	Tidak Puas
106	73	Tidak Puas
107	78	Tidak Puas
108	68	Tidak Puas
109	70	Tidak Puas
110	82	Puas
111	78	Tidak Puas
112	87	Puas
113	81	Puas
114	92	Puas
115	90	Puas
116	90	Puas
117	103	Sangat Puas
118	100	Sangat Puas
119	78	Tidak Puas
120	79	Tidak Puas
121	115	Sangat Puas

122	81	Puas
123	90	Puas
124	80	Puas
125	70	Tidak Puas
126	92	Puas
127	81	Puas
128	61	Sangat Tidak Puas
129	100	Sangat Puas
130	68	Tidak Puas
131	87	Puas
132	87	Puas
133	106	Sangat Puas
134	76	Tidak Puas
135	102	Sangat Puas
136	107	Sangat Puas
137	103	Sangat Puas
138	83	Puas
139	76	Tidak Puas
140	90	Puas
141	77	Tidak Puas
142	91	Puas
143	106	Sangat Puas
144	106	Sangat Puas
145	106	Sangat Puas
146	83	Puas
147	82	Puas
148	108	Sangat Puas
149	99	Sangat Puas
150	94	Puas
151	90	Puas
152	56	Sangat Tidak Puas
153	73	Tidak Puas

154	102	Sangat Puas
155	71	Tidak Puas
156	100	Sangat Puas
157	94	Puas
158	89	Puas
159	78	Tidak Puas
160	87	Puas
161	69	Tidak Puas
162	100	Sangat Puas

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa yang memiliki kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling sangat puas sebanyak 18 orang siswa, sedangkan yang memiliki kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling puas sebanyak 61 orang siswa, 74 orang siswa lainnya termasuk dalam kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling tidak puas, sedangkan 9 orang siswa lainnya termasuk dalam kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling sangat tidak puas.

#### g. SMA Negeri 17 Batam

**Tabel 17 Kategorisasi Kepuasan Siswa SMA Negeri 17 Batam**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>
Sangat Puas	>100
Puas	100 – 93
Tidak Puas	93 – 86
Sangat Tidak Puas	≤ 86

Berdasarkan penelitian, maka didapati jumlah skor dalam kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 17 Batam dari hasil penyebaran angket kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling adalah sebagai berikut:

**Tabel 18 Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Berdasarkan Skor Di SMA Negeri 17 Batam**

No	Skor	Keterangan
1	102	Sangat Puas
2	92	Tidak Puas
3	97	Puas
4	82	Sangat Tidak Puas
5	86	Sangat Tidak Puas
6	95	Puas
7	86	Sangat Tidak Puas
8	94	Puas
9	85	Sangat Tidak Puas
10	97	Puas
11	105	Sangat Puas
12	106	Sangat Puas
13	86	Sangat Tidak Puas
14	93	Tidak Puas
15	81	Sangat Tidak Puas
16	88	Tidak Puas
17	85	Sangat Tidak Puas
18	106	Sangat Puas
19	96	Puas
20	87	Tidak Puas

21	98	Puas
22	91	Tidak Puas
23	100	Puas
24	101	Sangat Puas
25	107	Sangat Puas

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa yang memiliki kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling sangat puas sebanyak 6 orang siswa, sedangkan yang memiliki kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling puas sebanyak 7 orang siswa, 5 orang siswa lainnya termasuk dalam kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling tidak puas, sedangkan 7 orang siswa lainnya termasuk dalam kategori tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling sangat tidak puas.

## 2. Analisis Data

Analisis data yang dilakukan adalah untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah dengan menggunakan rumus (Sudijono,2014):

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

Keterangan:

P = Tingkat presentase

F = Frekuensi

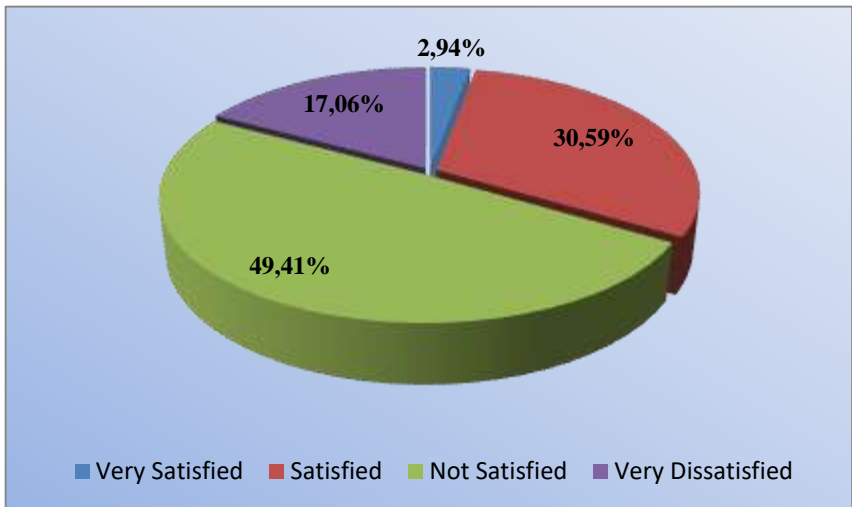
n = Jumlah responden



**a. Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 12 Batam**

**Tabel 19 Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 12 Batam**

Kategorisasi	Persentase
Sangat Puas	$\frac{5}{170} \times 100\% = 2,94\%$
Puas	$\frac{52}{170} \times 100\% = 30,59\%$
Tidak Puas	$\frac{84}{170} \times 100\% = 49,41\%$
Sangat Tidak Puas	$\frac{29}{170} \times 100\% = 17,06\%$



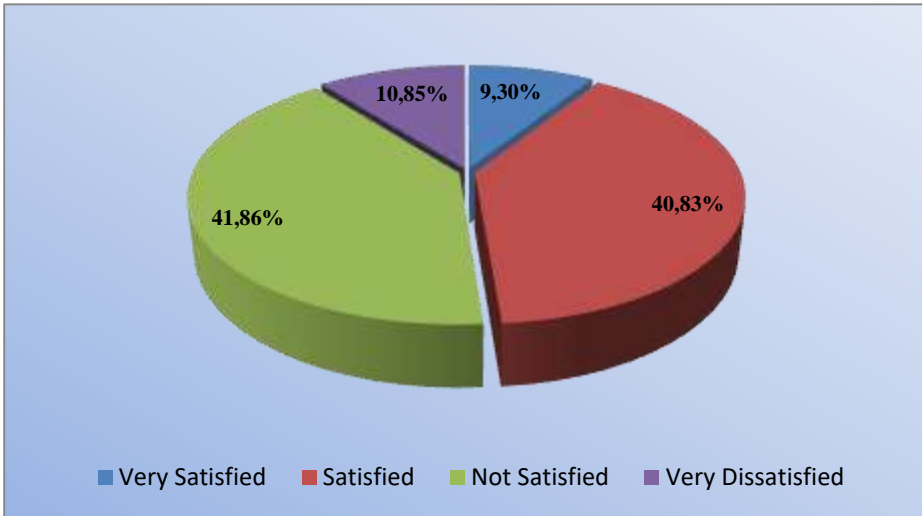
**Gambar 1 Persentase Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 12 Batam**

Berdasarkan perhitungan pada tabel di atas, maka diketahui bahwa dari 170 orang siswa SMA Negeri 12 Batam, terdapat 2,94% atau 5 orang siswa memiliki kategori sangat puas terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Sedangkan dalam kategori puas sebanyak 30,59% atau 52 orang siswa terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Kategori tidak puas sebanyak 49,41% atau 84 orang siswa. Kategori sangat tidak puas sebanyak 17,06% atau 29 orang siswa terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 12 Batam termasuk dalam kategorisasi tidak puas yaitu sebanyak 49,41% atau 84 orang siswa.

#### **b. Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 16 Batam**

**Tabel 20 Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 16 Batam**

<b>Kategorisasi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	$\frac{12}{129} \times 100\% = 9,3 \%$
Puas	$\frac{49}{129} \times 100\% = 40,83 \%$
Tidak Puas	$\frac{54}{129} \times 100\% = 41,86 \%$
Sangat Tidak Puas	$\frac{14}{129} \times 100\% = 10,85 \%$



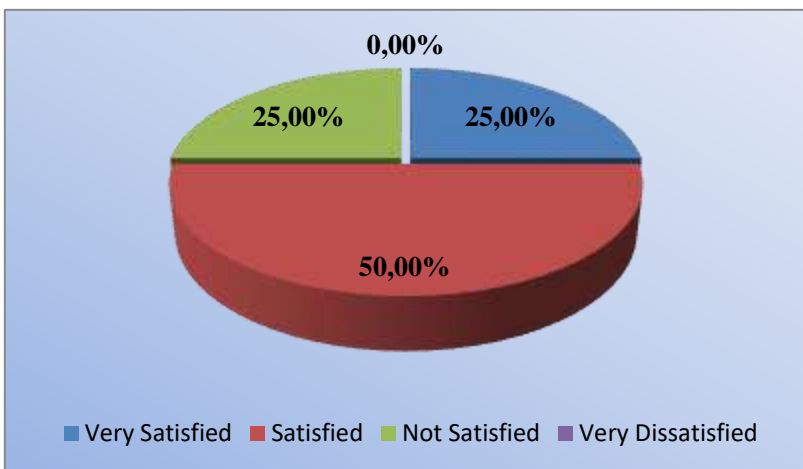
**Gambar 2 Persentase Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 16 Batam**

Berdasarkan perhitungan pada tabel di atas, maka diketahui bahwa dari 129 orang siswa SMA Negeri 16 Batam, terdapat 9,3% atau 12 orang siswa memiliki kategori sangat puas terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Sedangkan dalam kategori puas sebanyak 40,83% atau 49 orang siswa terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Kategori tidak puas sebanyak 41,86% atau 54 orang siswa. Kategori sangat tidak puas sebanyak 10,85% atau 14 orang siswa terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 16 Batam termasuk dalam kategorisasi tidak puas yaitu sebanyak 41,86% atau 54 orang siswa.

**c. Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Bina Nusantara Batam**

**Tabel 21 Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Bina Nusantara Batam**

<b>Kategorisasi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	$\frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$
Puas	$\frac{2}{4} \times 100\% = 50\%$
Tidak Puas	$\frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$
Sangat Tidak Puas	$\frac{0}{4} \times 100\% = 0\%$



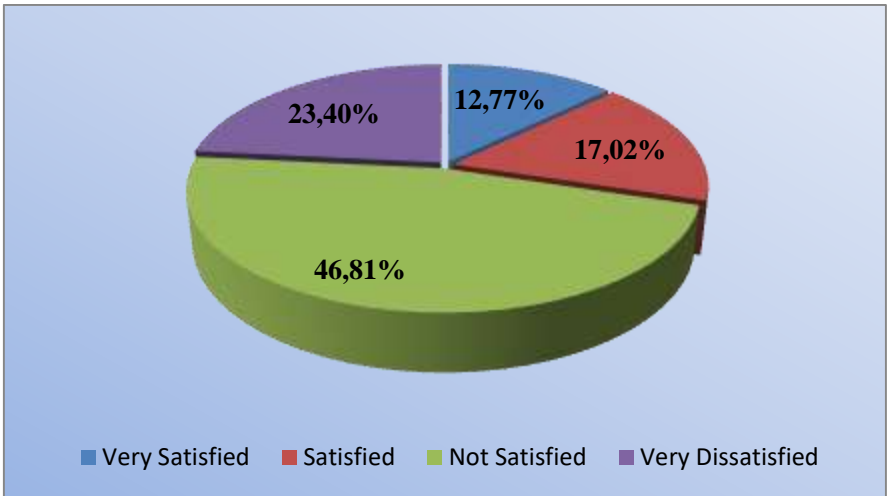
**Gambar 3 Persentase Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Bina Nusantara Batam**

Berdasarkan perhitungan pada tabel di atas, maka diketahui bahwa dari 4 orang siswa SMA Bina Nusantara Batam, terdapat 25% atau 1 orang siswa memiliki kategori sangat puas terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Sedangkan dalam kategori puas sebanyak 50% atau 2 orang siswa terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Kategori tidak puas sebanyak 25% atau 1 orang siswa. Kategori sangat tidak puas sebanyak 0% atau tidak ada orang siswa terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Bina Nusantara Batam termasuk dalam kategorisasi puas yaitu sebanyak 50% atau 2 orang siswa.

#### **d. Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Kartini Batam**

**Tabel 22 Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Kartini Batam**

<b>Kategorisasi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	$\frac{6}{47} \times 100\% = 12,77\%$
Puas	$\frac{8}{47} \times 100\% = 17,02\%$
Tidak Puas	$\frac{22}{47} \times 100\% = 46,81\%$
Sangat Tidak Puas	$\frac{11}{47} \times 100\% = 23,4\%$



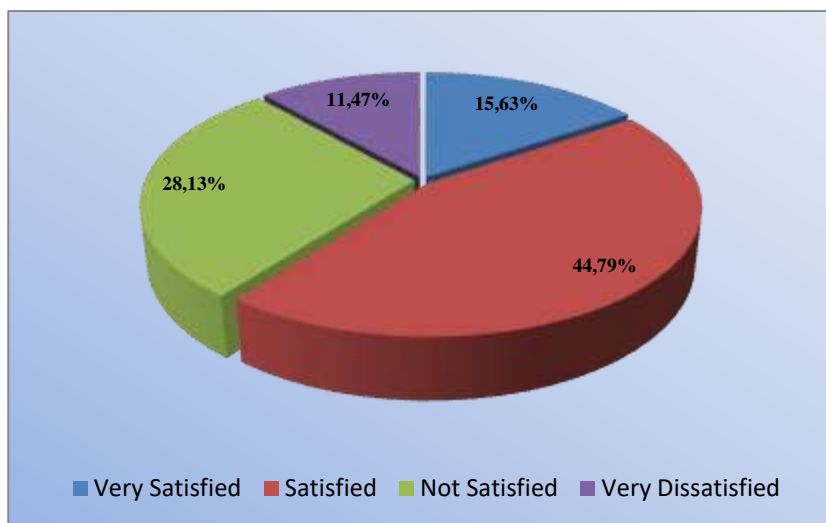
**Gambar 4** Persentase Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Kartini Batam

Berdasarkan perhitungan pada tabel di atas, maka diketahui bahwa dari 47 orang siswa SMA Kartini Batam, terdapat 12,77% atau 6 orang siswa memiliki kategori sangat puas terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Sedangkan dalam kategori puas sebanyak 17,02% atau 8 orang siswa terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Kategori tidak puas sebanyak 46,81% atau 22 orang siswa. Kategori sangat tidak puas sebanyak 23,4% atau 11 orang siswa terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Kartini Batam termasuk dalam kategorisasi tidak puas yaitu sebanyak 46,81% atau 22 orang siswa.

**e. Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 5 Batam**

**Tabel 23 Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 5 Batam**

<b>Kategorisasi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	$\frac{15}{96} \times 100\% = 15,63\%$
Puas	$\frac{43}{96} \times 100\% = 44,79\%$
Tidak Puas	$\frac{27}{96} \times 100\% = 28,13\%$
Sangat Tidak Puas	$\frac{11}{96} \times 100\% = 11,46\%$



**Gambar 5 Persentase Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 5 Batam**

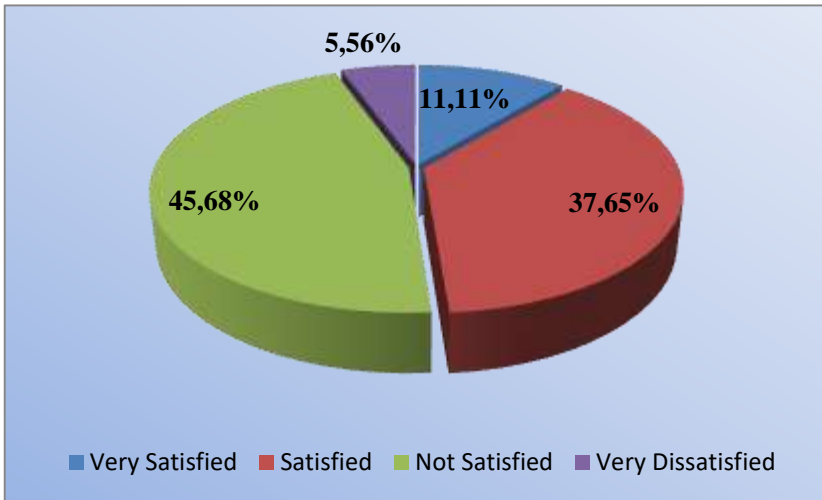
Berdasarkan perhitungan pada tabel di atas, maka diketahui bahwa dari 96 orang siswa SMA Negeri 5 Batam, terdapat 15,63% atau 15 orang siswa memiliki kategori sangat puas terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Sedangkan dalam kategori puas sebanyak 44,79% atau 43 orang siswa terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Kategori tidak puas sebanyak 28,13% atau 27 orang siswa. Kategori sangat tidak puas sebanyak 11,47% atau 11 orang siswa terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 5 Batam termasuk dalam kategorisasi tidak puas yaitu sebanyak 44,79% atau 43 orang siswa.

**f. Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 8 Batam**

**Tabel 24 Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 8 Batam**

<b>Kategorisasi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	$\frac{18}{162} \times 100\% = 11,11\%$
Puas	$\frac{61}{162} \times 100\% = 37,65\%$
Tidak Puas	$\frac{74}{162} \times 100\% = 45,68\%$
Sangat Tidak Puas	$\frac{9}{162} \times 100\% = 5,56\%$





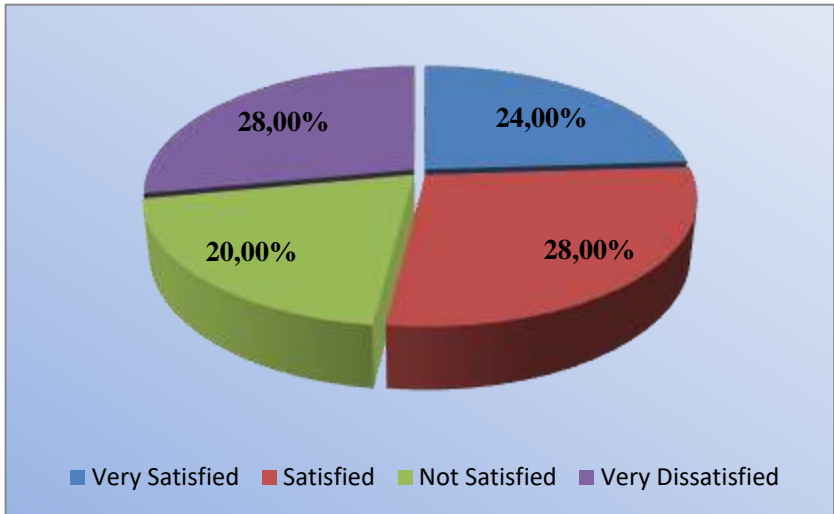
**Gambar 6 Persentase Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 8 Batam**

Berdasarkan perhitungan pada tabel di atas, maka diketahui bahwa dari 162 orang siswa SMA Negeri 8 Batam, terdapat 11,11% atau 18 orang siswa memiliki kategori sangat puas terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Sedangkan dalam kategori puas sebanyak 37,65% atau 61 orang siswa terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Kategori tidak puas sebanyak 45,68% atau 74 orang siswa. Kategori sangat tidak puas sebanyak 5,56% atau 9 orang siswa terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 8 Batam termasuk dalam kategorisasi tidak puas yaitu sebanyak 45,68% atau 74 orang siswa.

**g. Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 17 Batam**

**Tabel 25 Persentase Tingkat Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 17 Batam**

Kategorisasi	Persentase
Sangat Puas	$\frac{6}{25} \times 100\% = 24\%$
Puas	$\frac{7}{25} \times 100\% = 28\%$
Tidak Puas	$\frac{5}{25} \times 100\% = 20\%$
Sangat Tidak Puas	$\frac{7}{25} \times 100\% = 28\%$



**Gambar 7 Persentase Kategorisasi Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 17 Batam**

Berdasarkan perhitungan pada tabel di atas, maka diketahui bahwa dari 25 orang siswa SMA Negeri 17 Batam, terdapat 24% atau 6 orang siswa memiliki kategori sangat puas terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Sedangkan dalam kategori puas sebanyak 28% atau 7 orang siswa terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Kategori tidak puas sebanyak 20% atau 5 orang siswa. Kategori sangat tidak puas sebanyak 28% atau 7 orang siswa terhadap layanan bimbingan konseling di sekolah. Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 17 Batam termasuk dalam kategorisasi puas dan sangat tidak puas yaitu sebanyak 28% atau 7 orang siswa tiap kategorisasi.

### 3. Interpretasi Data

**Tabel 26 Nilai Rata-rata Skor Penelitian:**

No.	Dimensi	Skor	Nilai Harapan (NH)	Nilai Skor (NS)	Persentase	Kategori
1	Layanan BK Bidang Akademik	26862	$1890 \times 4 = 7560$	$26862 : 30 = 895,4$	$(895,4 : 7560) \times 100\% = 11,84\%$	Sangat Tidak Puas
2	Layanan BK Bidang Pribadi Sosial	11220	$963 \times 4 = 3852$	$11220 : 30 = 374$	$(374 : 3852) \times 100\% = 9,7\%$	Sangat Tidak Puas
3	Layanan BK Bidang Karir	14603	$892 \times 4 = 3568$	$14603 : 30 = 486,77$	$(486,7 : 3568) \times 100\% = 13,64\%$	Sangat Tidak Puas
Total		52685	14980	$52685 : 30 = 1756,17$	$(1756,1 : 14980) \times 100\% = 11,72\%$	Sangat Tidak Puas

Berdasarkan hasil interpretasi data secara keseluruhan dari 3 dimensi tentang kepuasan siswa terhadap Layanan Bimbingan Konseling di SMA Kota Batam yakni berada pada taraf sangat tidak puas, hal ini sesuai dengan rata-rata yang peneliti hitung berdasarkan rumus di atas, yaitu 11,72%.

### 4. Pembahasan

Dari pemaparan hasil penelitian di atas, dapat diketahui bahwa pelaksanaan program layanan bimbingan konseling di SMA Kota Batam belum sesuai dengan yang diharapkan baik dari bidang akademik,

bidang pribadi-sosial, maupun bidang bimbingan karir.

a. Bidang Bimbingan Akademik

Dari data hasil penelitian kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Kota Batam diperoleh bahwa hasil siswa di bidang bimbingan akademik sangat tidak puas. Beberapa penyebab yang menjadikan ketidakpuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling adalah karena latar belakang pendidikan guru bimbingan konseling yang masih tidak sesuai. Hal ini dapat terlihat dari cara penyampaian guru BK ketika memberikan layanan bimbingan konseling kurang menguasai materi, hanya memberikan layanan informasi, orientasi dan terkadang konseling individual, sementara layanan bimbingan konseling memiliki 10 jenis layanan. Selain itu, guru BK masih hanya terfokus pada siswa yang bermasalah secara akademik saja, siswa yang berprestasi merasa diabaikan dan guru BK masih hanya terfokus pada hukuman.

Namun, ada beberapa sekolah dari hasil pemberian kuesioner terbuka, siswa memiliki kepuasan terhadap kepribadian guru BK yang ramah, dan terbuka kepada siswa serta memahami kebutuhan siswa. Beberapa sekolah juga memberikan jam pelajaran dan fasilitas kepada guru BK untuk menjalankan fungsi dan tugasnya agar lebih efektif.

b. Bidang Bimbingan Pribadi-Sosial

Dari data hasil penelitian kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Kota

Batam diperoleh bahwa hasil siswa dalam bidang bimbingan pribadi-sosial sangat tidak puas. Jumlah rasio antara guru BK dan siswa tidak sesuai dengan yang diharapkan yaitu 1:150, bahkan guru BK tidak belatar bimbingan konseling sehingga pemberian layanan tidak terlaksana dengan baik.

Guru BK memiliki banyak pekerjaan karena rasio yang tidak sesuai ditambah lagi masih ada beberapa sekolah memberikan kepada guru BK tugas tambahan yang bukan pekerjaan yang sebenarnya sebagai guru BK (merangkap). Hal ini menyebabkan guru BK tidak memiliki waktu untuk siswa dan banyaknya siswa yang memiliki kebutuhan untuk bimbingan masalah pribadi dan sosial terabaikan. Sehingga semakin banyak ada bermasalah di sekolah, seperti membolos, merokok, mengalami *bullying*, dan lain sebagainya. Walaupun secara akademik siswa tidak bermasalah, namun jika secara sosial atau pribadi yang menyangkut masalah dalam keluarga dan lain sebagainya dapat menjadikan siswa menjadi siswa bermasalah. Disinilah fungsi guru BK memberikan layanan bimbingan konseling di bidang bimbingan pribadi dan sosial.

### c. Bidang Bimbingan Karir

Dari data hasil penelitian kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Kota Batam diperoleh bahwa hasil siswa di bidang bimbingan karir sangat tidak puas. Beberapa hal yang menyebabkan siswa tidak puas dalam bimbingan karir karena informasi hanya sedikit kepada siswa (hanya bersifat teori) dan kurang

jelas dalam bakat minat, kurang adanya link kerjasama dengan instansi lain yang menghadirkan *stakeholder* langsung sebagai pemberi informasi. Pemberiannya hanya sekali saja dan tidak ada tindak lanjut kepada siswa. Ruang guru BK yang kurang kondusif, bahkan masih ada sekolah yang tidak memiliki ruang konsultasi, buku konsultasi, dan ketersediaan kotak masalah siswa. Namun, ada juga beberapa sekolah yang sudah memberikan layanan informasi tentang masuk ke universitas dan program studi lanjutan yang sesuai dengan siswa.

Bimbingan dan konseling di sekolah berkaitan erat dengan proses pendidikan dan merupakan salah satu komponen dalam keseluruhan proses pendidikan. Dasar pemikiran pentingnya penyelenggaraan bimbingan konseling di sekolah bukan terletak pada ada tidaknya dalam landasan hukum (perundang-undangan), akan tetapi menyangkut upaya peserta didik agar mampu mengembangkan potensi dirinya. Dalam istilah pendidikan disebutkan bahwa pemberian kesempatan yang sama kepada setiap individu untuk memperoleh pelayanan pendidikan yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun badan swasta (Ali, 2014).

Hasil dari penelitian kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Kota Batam tidak memuaskan. Hal ini terlihat dari hasil penelitian yang masih kurang dari 40%, menggambarkan layanan bimbingan konseling belum berjalan sesuai dengan fungsinya. Namun dari hasil pemberian kuesioner terbuka dengan siswa bentuk kepuasan siswa

terhadap layanan bimbingan konseling adalah karena ada beberapa sekolah memberikan penanganan dan pengarahan untuk anak yang melakukan kesalahan, guru BK memiliki pribadi yang baik seperti: berkata dan berperilaku sopan, ramah, serta mengerti apa yang dirasakan oleh siswanya, guru BK juga mampu menjadi pendengar siswa/i, guru BK mampu menjaga rahasia dan adanya bantuan dalam memberikan saran terhadap masalah siswa/i. Beberapa sekolah sudah memiliki ruangan bimbingan konseling tersendiri dan ketersediaan buku konsultasi bagi siswa serta adanya arahan dari guru BK untuk sesuai kebutuhan siswa serta mampu merespon siswa dengan cepat dan baik.

## **B. Luaran Penelitian**

Luaran yang dicapai dari hasil penelitian ini akan dipublikasikan dalam *International of Journal Research In Guidance and Counseling* FKIP Program Studi Bimbingan Konseling Universitas Negeri Padang ber-Sinta 3 dan pengayaan bahan ajar di Mata Kuliah Pengembangan Pribadi Konselor.



# BAB VI

## PENUTUP



### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 12 Batam berada pada kategorisasi Tidak Puas.
2. Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 16 Batam berada pada kategorisasi Tidak Puas.
3. Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Bina Nusantara Batam berada pada kategorisasi Puas.
4. Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Kartini Batam berada pada kategorisasi Tidak Puas.
5. Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 5 Batam berada pada kategorisasi Puas.
6. Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 8 Batam berada pada kategorisasi Tidak Puas.

7. Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 17 Batam berada pada kategorisasi Puas dan Sangat Tidak Puas.
8. Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Kota Batam berada pada kategorisasi Sangat Tidak Puas.
9. Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling berdasarkan kategorisasi bidang akademik berada pada kategorisasi Sangat Tidak Puas, bidang pribadi-sosial berada pada kategorisasi Sangat Tidak Puas dan bidang karir berada pada kategorisasi Sangat Tidak Puas.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk meningkatkan kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di tiap sekolah adalah dengan memperhatikan kebutuhan seluruh murid dari bidang akademik, personal-sosial dan karir. Guru Bimbingan Konseling harus berlatar belakang pendidikan bimbingan konseling. Sekolah juga diharapkan berkolaborasi dengan guru BK dengan menyediakan fasilitas dan tidak memberikan tugas dil luar profei sebagai guru BK, dan memperhatikan rasio antara guru BK dengan jumlah siswa yang seharusnya 1:150. Guru bimbingan konseling diharapkan lebih peka dan peduli terhadap kebutuhan anak dan tidak hanya terfokus dengan siswa yang bermasalah saja serta fasilitas untuk guru bimbingan konseling dalam menjalankan fungsinya dilengkapi agar layanan bimbingan konseling dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Hal ini diharapkan

dapat meningkatkan kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling.

# DAFTAR PUSTAKA

- Ali Lukmanul Hakim. (2014). Kepuasan Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMK AL-Hidayah Lestari Lebak Bulus. *Skripsi*, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Any Susilowati. (2014). Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling Di SMK Negeri 1 Badegan Ponorogo. *Jurnal Hisbah Vol. 11(1)* hal.145-162.
- Dedi Wahyu Hartanto. (2016). Kepuasan Siswa Kelas XII Terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Karir Di SMK Negeri Se-Kota Semarang. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Pendidikan Program Studi Bimbingan Konseling Universitas Negeri Semarang.
- Fuaddillah Putra. (2017). Ketercapaian Tugas-tugas Perkembangan Siswa Pondok Pesantren dan Implikasinya Dalam Bimbingan dan Konseling. *Jurnal Counseling Care Vol.1(1)* hal.27-34. Laboratorium Bimbingan dan Konseling STKIP PGRI Sumatera Barat.
- Nurhamidah. (2016). Meningkatkan Pemahaman Siswa tentang Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Layanan Orientasi Melalui Kegiatan Orientasi Individual Di Kelas X IPS SMA N 13 Padang. *Prosiding Seminar Bimbingan dan Konseling FKIP Universitas Negeri Padang*.

Nia Warisma. (2018). Profil Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Kinerja Konselor Dalam Memberikan Layanan Bimbingan di SMK Pemuda Papar. *Skripsi*. FKIP Universitas Nusantara Persatuan Guru Republik Indonesia Kediri.

Prayitno dan Erman Amti. (2015). *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Penerbit: Rineka Cipta. Jakarta.

Retno Ficky Amalia, Aip Badrujaman, dan Awaluddin Tjalla. (2016). Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling Individual. *Jurnal Insight Bimbingan Konseling* Vol.5(1) hal.87-93.

Sri Marjanti. (2015). Upaya Meningkatkan Rasa Percaya Diri Melalui Konseling Kelompok Bagi Siswa X IPS 6 SMA 2 Bae Kudus Tahun Pelajaran 2014/2015. *Jurnal Konseling GUSJIGANG Vol. 1(2)*. Program Studi Bimbingan dan Konseling FKIP Universitas Maria Kudus.

Syofian Siregar. (2014). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.

Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

## Lampiran 1. Personalia Penelitian

<b>No .</b>	<b>Nama Lengkap</b>	<b>Jabatan Fungsional</b>	<b>Program Studi/Fakultas</b>	<b>Alokasi Waktu (jam/minggu)</b>
1.	Junierissa Marpaung	Lektor	Bimbingan Konseling / FKIP	8
2.	Sri Wahyuni Adiningtyas	Lektor	Bimbingan Konseling / FKIP	8

## Lampiran 2. Angket Penelitian

### PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Nama :  
Kelas dan Jurusan :  
Jenis Kelamin :  
Sekolah :

#### Petunjuk Pengisian

1. Angket ini dibuat hanya untuk kepentingan ilmiah, tidak ada tujuan lain. Oleh karena itu jawaban siswa/i akan dijamin kerahasiaannya.
2. Isilah data diri saudara dengan lengkap.
3. Jawablah setiap pertanyaan dengan jujur dan ikhlas.
4. Berilah tanda ( $\checkmark$ ) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan pengalaman saudara selama menerima layanan bimbingan dan konseling dari sekolah, dengan ketentuan sebagai berikut:  
**SP : Sangat Puas**  
**P : Puas**  
**TP : Tidak Puas**  
**STP: Sangat Tidak Puas**
5. Kerjakan setiap nomor dan jangan terlewatkan satu nomor pun.
6. Atas bantuan dan perhatian saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Contoh:

NO.	PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
1.	Saya selalu belajar di rumah		$\checkmark$		

<b>NO</b> .	<b>PERNYATAAN</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>Puas</b>	<b>Tidak Puas</b>	<b>Sangat Tidak Puas</b>
1.	Kejelasan Guru BK dalam memberikan orientasi di awal tahun ajaran baru				
2.	Bantuan Guru BK bagi siswa dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan sekolah				
3.	Kemudahan memperoleh informasi tentang sekolah				
4.	Penampilan Guru BK sangat menarik				
5.	Keramahan Guru BK saat memberikan orientasi				
6.	Kelengkapan sarana ruang kelas				
7.	Jumlah siswa dalam setiap kelas sesuai dengan kapasitas ruangan				
8.	Guru BK bertutur kata sopan				
9.	Kenyamanan ruang konsultasi BK				
10.	Bimbingan secara pribadi tentang cara mengatasi masalah				



	belajar oleh Guru BK				
11.	Guru BK mampu menyimpan rahasia individu siswa				
12.	Ketersediaan buku konsultasi bagi siswa				
13.	Bantuan memahami pelajaran sekolah oleh Guru BK				
14.	Kesediaan Guru BK mendengarkan keluhan siswa				
15.	Kesabaran Guru BK menghadapi siswa yang bermasalah dalam belajar				
16.	Ketersediaan kotak masalah untuk menampung persoalan siswa				
17.	Penjelasan bakat dan minat siswa oleh Guru BK				
18.	Arahan Guru BK tentang pentingnya nilai dan norma agama				
19.	Pemberian motivasi yang berkaitan dengan pergaulan siswa di lingkungan sekolah oleh Guru BK				

20.	Pemberian motivasi berkaitan dengan pergaulan siswa di lingkungan keluarga oleh Guru BK				
21.	Penyuluhan tentang bahaya pergaulan bebas oleh Guru BK				
22.	Ketersediaan informasi tentang perguruan tinggi				
23.	Kemudahan siswa untuk mendapatkan informasi program studi lanjutan				
24.	Guru BK memberikan penjelasan tentang pemilihan jurusan dengan baik dan sopan				
25.	Guru BK memberikan pemahaman tentang jurusan yang dipilih siswa				
26.	Ketersediaan informasi dunia kerja di sekolah				
27.	Pelaksanaan program praktik kerja lapangan				
28.	Penjelasan Guru BK tentang perkembangan dunia kerja				

29.	Kerjasama sekolah dengan perusahaan dalam penyaluran tenaga kerja bagi siswa yang sudah lulus				
30.	Arahan Guru BK dalam memilih jenis pekerjaan yang sesuai dengan prodi yang diambil				

**Sekolah :**

Jawablah Pertanyaan ini dengan jujur:

1. Bentuk Layanan Bimbingan Konseling apakah yang sudah saudara dapatkan di sekolah?

Jawaban: -

---

—

---

—

---

—

---

—





## Lampiran 3. Skor Hasil Angket Penelitian

No	Nama Mahasiswa	Berkas Perpustakaan (SMA Negeri 12 Batam)																																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total		
1	Dinda Fridawati	1	3	2	2	4	4	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	57
2	Nurul Saifri	1	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	86		
3	Nuraini Triana Wulandari	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	62		
4	Ramsadhania	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	75		
5	Anisa Putri	1	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	73		
6	Arnella Salmi	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	73		
7	M. Fadhil Haikal	1	1	1	1	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	3	1	1	2	3	1	48	
8	Anggun Dina Ananda	1	3	3	3	4	2	3	4	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	1	62	
9	Irfan Adriansyah	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	77	
10	M. Mahfud S	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	71	
11	Sisvia Armeta Putri	1	3	4	2	3	2	4	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	64	
12	Putri Nurfitri	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	48	
13	Maisyahatul Shaputra	1	1	3	2	1	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	70	
14	M. Iqbal Utama	1	1	3	2	1	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	2	1	1	51	
15	Thasya Fasiwati Harisah	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	63	
16	Syofia Hidayati	1	2	3	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	53	
17	Yoga Wahyuda	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	2	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	60	
18	Beiduri	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	61	
19	M. Arrafi K. P.	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	70	
20	Fathan Sulhiman	1	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	58	
21	Hamdallah	1	2	3	3	4	3	4	1	3	4	2	3	4	3	1	4	3	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	1	3	3	88	
22	Jhowsy Kusnady	1	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	78	
23	Audia Rahma Desti	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88	
24	Jumali Sidiq	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	73	
25	Riki Norianto	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	78
26	Firly Dwi Handayani	1	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96	
27	Keirin Qudsi	1	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117	
28	Armanda	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	75	
29	Harlan	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117	
30	Rahmat Yurnali S.	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	102	
31	Ira Nianza	1	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	86	
32	Nini Najwa	1	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	86	
33	Sabella Putri	1	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	86	
34	Audha Mardhotillah	1	3	2	2	3	3	3	1	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	58	
35	Puri Kirana T.	1	1	2	2	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	51	
36	DeDe Tyo Junatha	1	1	3	1	1	3	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	44	











No	Nama Mahasiswa	Butir Pernyataan (SMA Negeri 16 Batam)																																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total		
1	Fitra Monalisa	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
2	Shafira Putri Rheyra	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	84
3	Sera Patricia Sinaga	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	82	
4	Galin Dwi Handaru	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	94	
5	Vera Novita Sari	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	95	
6	Febiana	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87	
7	Dosana Panggabean	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87	
8	M. Izza Fahlevi	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	94	
9	Syabaniyah Mulyair	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	91	
10	Adijie Dwi Putra F.	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	76	
11	Elisa Sinaga	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	104	
12	Afrilliani Sinaga	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	103	
13	Ika Purnama Lorenza S.	3	2	3	3	3	2	2	1	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	75	
14	Chalyn Cristie Wan	3	3	2	2	3	2	2	1	2	4	3	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	79	
15	Yusita Dwi Ronowati	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	82	
16	Trianika Agustini	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	69	
17	Tegun Aulia	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	4	1	4	85		
18	Dini Andriani	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	105	
19	Elga Tiara Safitri	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	88		
20	Lady Diana Sitorus	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91		
21	Fenia Kristina Sinaga	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	92	
22	Sabna Oktipe Sinaga	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	92	
23	Goddah Jeger S.	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	92	
24	Rina Sondang Lusomy Hutasoit	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	75	
25	Fitri Aulia Sahara	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	92
26	Melati Buyung	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	2	3	93	
27	Muhammad Fauzan	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	74
28	Lisra Zahroh Qurrota Aini	4	4	4	3	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	
29	Rhodika Dewi Puspiola	3	3	4	3	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	1	100
30	Hesikia Renata Siburhan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
31	Hana Rosinta Hutasoit	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
32	Theresia Sitinjak	4	3	3	3	4	2	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	
33	David Vito Sibagan	3	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	1	1	2	4	78
34	Deco Renaldi Manuel Tambunan	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	75	
35	Allia Saputri	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	76
36	Tria Ayu Latifah	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	76









No	Nama Mahasiswa	Butir Pernyataan (SMA Bina Nusantara Batam)																															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total	
1	Tuan Zefanya Saputra B.	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	111
2	Andreas Reynol	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	106	
3	Annisa Orchid Yanti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
4	Arshanda Setya Fasla	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	112	
<b>TOTAL</b>		74		44		46		62		43		48		62		70		449															



No	Nama Mahasiswa	Butir Pernyataan (SMA Kartini Batam)																														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total
1	Garni Au Rasyid Tarendra	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	108
2	Taufiq Pratama Putra	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	95	
3	Falah Harlina Izzah	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117	
4	Cinta Violeta	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	88	
5	Chintya	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	79	
6	Sanjit	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	109
7	Raynur Bin Salem	4	3	4	4	4	3	1	4	3	3	4	3	4	4	1	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	90
8	OKta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
9	Michelle	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	108
10	M. Zalfi Afri	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87
11	Anis	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	104
12	Yuni Rep	4	3	3	4	4	2	1	4	4	4	2	1	3	3	1	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	81
13	Tengku Nurul Maudina	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	84
14	Robby Damalik	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
15	Djawara Wimbo	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	81
16	Siti Tasyah D.F.P.	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	101
17	Dayang Siti Nurhaliza	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116
18	M. Nurkemat A.	3	3	4	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	1	4	1	88
19	Rahmi Putri Ramadhani Lubis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
20	Okta Melani M.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
21	Trudi Savana	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	98
22	Disya	3	3	2	4	4	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	86
23	M. Noor Aidil	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	96
24	Aditya Acis H.	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	85
25	Bintang Syarif H.G.	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85
26	Luthfi Baihaqqe	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116
27	Alfran Andrianto P.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93
28	Dzokhrulhifi	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92
29	Jessica Cesty	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92
30	Frans Dandi	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	1	2	4	4	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	1	2	3	96
31	Junestin	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	89
32	Syakila Novria Amoura	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	97
33	Inayah P. Warna	3	2	3	3	4	2	1	4	3	4	4	2	3	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	82
34	Widadidfa Mahkota	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	89





No	Nama Mahasiswa	Bukti Pernyataan (SMA Negeri 5 Batam)																																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total		
1	Fauziah Maharani	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	102	
2	Sthepany	2	2	3	3	1	1	4	2	3	3	2	2	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	72		
3	Jaysen Edoardo Hutasaot	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	2	2	71		
4	Riki Wendi Saputra	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	102		
5	Yermima Nathaya	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	79	
6	Anni Latifan Pane	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
7	Revika Wahyuningsih	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98	
8	Tasya Widya Arnita	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	81	
9	Savira Nna Mayanti	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	92	
10	Joseph Mavis	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	104	
11	Sri Tabita Advenia	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	90	
12	Orlyo Aulia Kirana Triswana Putri	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	107	
13	Muhammad Claudia	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	97	
14	Helen Yolanda Sjahhan	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	101	
15	Elshady Angelina Sanigar	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109	
16	Bahara S.	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	
17	Rio Yoli Gultom	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	101
18	Muhammad Surya Wicaksana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
19	Sally Beatrice	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	86
20	Verry Victory	3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	91
21	Cristopher M.S. Purba	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115
22	Ester Irawati Sidabalk	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
23	Fabio Marbun	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117
24	M.Bazikin	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
25	Jonathan Samara T.	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105
26	Andrew Gultom	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
27	Egis Ramadhan	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93
28	Muhammad Iham	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111
29	Awain Firmansyah	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
30	Tahiyah N.S.	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
31	Eissa Zulanda Nabila	4	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
32	Siti Addin Fadiyah	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
33	Haifa Muna B.	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
34	Selwaa Fadhilah Rustandi	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
35	Aisyah Nurbiani	3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	83
36	Nabila Zahara	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	83
37	Natalia Putri N.	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87





77	Imelda Exaudina	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	107
78	Almad Fatori	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	101
79	Wija Anarki A.C.	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	4	1	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	78	
80	Imelda Rotua Lilina	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	104	
81	Ade Juliany Pasaribu	4	4	4	4	1	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	106	
82	Laras Bagus Sadewa	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	105	
83	Gavriela Stacia	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	97	
84	Denis Edensius Silalahi	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	97	
85	Rivaldo	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	3	103	
86	Ariel Partogi Simorangkir	4	4	3	3	4	2	1	4	3	3	4	2	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	96	
87	Fedrik Samueloa Sinaga	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	101	
88	Dhea Putri Ramadhani	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	105	
89	Rindiani Putri	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	109	
90	Avrani	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	4	2	3	3	95	
91	Amira Al Qasih	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	104	
92	Muhammad Arravi	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116	
93	Ari Christian Sinamora	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	111	
94	Thamej Panjaitan	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	103	
95	Teresia Mariani	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	
96	Fadila Restu Putri	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88	
<b>TOTAL</b>		<b>1617</b>		<b>870</b>		<b>985</b>		<b>1262</b>		<b>948</b>		<b>1025</b>		<b>1317</b>		<b>1449</b>		<b>9473</b>										<b>9473</b>		

No	Nama Mahasiswa	Bukti Pernyataan (SMA Negeri 8 Batam)																																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total			
1	Wizar Agriana S.	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	91	
2	Ira Nur Aliah	3	3	2	3	3	1	1	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	80	
3	Langgan Izmaria S.	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	107		
4	Reka Mugi Angen	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	78		
5	Nerina Yusra Sari	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1	3	1	4	92	
6	Istar Meliani Muzaning	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	80	
7	Nendia Putri	3	2	2	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	69	
8	Nur Siti Anisah	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	85	
9	Azzura Dwi Cahya	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	85		
10	Aulka Putra	3	2	3	3	2	1	1	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	80	
11	Salsabila Putri Felia	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	83	
12	Solomon Supripta H.	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	71	
13	Ardian Huda Sabinda	3	3	4	4	4	2	3	4	2	2	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	1	1	2	4	87	
14	Martina Iuda	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	81	
15	Wimas Teuku K.	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	96	
16	Woni Agrianti Putri	3	3	2	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	91	
17	Cahya Citra Dwi Nugraha	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	97	
18	Keola Haim	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	74	
19	Dani	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	79	
20	Izzati	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	73	
21	M. Goky Almarahik.	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	4	3	2	1	77
22	Ivan Omeri Salsan	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	4	3	2	1	77	
23	Yulia Israh	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	77	
24	Ira Harandhan A. B.	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	83	
25	Maria Sengar	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	88	
26	Julia Aprilia Yulia	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	82	
27	Muharratul Hafyan	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96	
28	Nerina Pangutan	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	70	
29	Josephus L. Harbuan	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	87
30	Isaura N.	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	
31	Arsad Ickadiallah	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	74	
32	Iris Melani Samudra	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	80	
33	Wagner Mahyo	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	81	
34	Irena Rahmadhant Supriati	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	94	
35	Vivah Nurrisman	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	
36	Isyana Supriata	2	3	3	4	3	2	3	4	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	74
37	Yulia Palmbing	3	3	4	4	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	












155	Riki Oktavians T.	3	2	3	1	1	1	4	4	3	3	1	4	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	3	4	1	1	1	1	2	4	3	2	4	71
156	Aosa	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	100	
157	Mierolokose	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	1	3	3	94		
158	Dinda Tulandby	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	89	
159	Niken Aeni Sapitih	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	78	
160	Teddy Erta R.	1	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	2	4	4	2	2	2	2	3	2	3	87	
161	Celen Bandras	2	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	1	3	1	3	69	
162	Samuel Smanungkalit	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	100		
<b>TOTAL</b>		<b>2326</b>																				<b>1260</b>	<b>1374</b>	<b>1740</b>	<b>1377</b>	<b>1579</b>	<b>1637</b>	<b>1806</b>	<b>13049</b>						

		Butir Pernyataan [SMA Negeri 17 Batam]																															
No	Nama Mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total	
1	Cavolia Maria V.T.	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	102
2	Seliana Fitri	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	92	
3	Desi Crema Singan	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	97	
4	Rosalina Siregar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	82	
5	Tio Febrayanti M.	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	86	
6	Sherlina Claudya Manalu	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	95	
7	Fransiskus Hotma D.S.	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	86	
8	Zakia Pujiyanti	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	94	
9	Dimas Maulana	2	3	4	2	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	3	85	
10	Putra Muara Siregar	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	97
11	Riska Derliana Purba	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	105	
12	Dian Adista	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	106	
13	Ardisyah Banubara	2	3	4	2	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	86	
14	Rani Ekayanti Ginting	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	93	
15	Berliana Atika	2	2	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	81	
16	Elsha Rilla S.	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	88
17	Eka Dextiani	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	85
18	Johan Syahputra S.	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	106
19	Fitri Nuraini	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	96
20	Adnan Hafid Ashari	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	87
21	Rifka Zulia	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	98
22	Dina Sonia Sitompul	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	91
23	Taufik Hidayat	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	100
24	Rubenson Christyan Ritonga	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	101
25	Siti Alawiyah	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	107
<b>TOTAL</b>		366		231		251		317		251		258		320		332		2346															

# Lampiran 4. Luaran Penelitian



International Journal of  
**Research in Counseling and Education**

ISSN: 2620-5750 Print  
ISSN: 2620-5769 Electronic

**IJRICE**  
Universitas Negeri Padang

OPEN ACCESS JOURNAL

CC BY-NC-SA  
IJRICE is licensed under a Creative Commons  
Attribution 4.0 International License

Home About Editorial Team Issue ▾ Submissions Announcements Contact

Q Junierissa ▾

IJRICE is Nationally Accredited in SINTA 3 by The Ministry of Research, Technology and Higher Education (Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi) Republic of Indonesia. Accreditation Number (Ministry of RTHE): 23/E/KP/2019, January 14, 2019.



Home / User / Author / Active Submissions

## Active Submissions

**Active** | Archive

MM-DD	ID	Submitter	Sec	Authors	Title	Status
192	10-24	ART	Marpaung	Adningtyas	Student Satisfaction Of Guidance and Counseling Services...	In Review Pay to FastTrack

**Start a New Submission**



## STUDENT SATISFACTION OF GUIDANCE AND COUNSELING SERVICES IN HIGH SCHOOL BATAM

Juellerissa Marpaung<sup>1</sup>, Sri Wahyuni Adiningtyas<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Guidance and Counseling Department, University of Riau Kepulauan, Batam, <sup>2</sup>Guidance and Counseling Department, University of Riau Kepulauan, Batam  
Email: [juellerissa.marpaung@yaho.com](mailto:juellerissa.marpaung@yaho.com), [sriwahyuni3@gmail.com](mailto:sriwahyuni3@gmail.com)

### Abstract

This study discusses student satisfaction with counseling guidance services in Batam City High School. This research was conducted in April 2019 until August 2019 in Batam City High School. The method used in this research is descriptive method with a quantitative approach. The purpose of this research is to find out how the level of satisfaction of students in the city of Batam to counseling guidance services. With the sample of the study were Batam City High School students (SMA Negeri 5, 8, 12, 16, 17, Bina Nusantara, and Kartini), totaling 653 respondents. The sampling technique using purposive sampling. Data collection techniques in this study used a questionnaire and open questionnaire. The results showed that the value of academic services was 11.84% (very dissatisfied), social personal service was 9.7% (very dissatisfied) and career guidance services was 13.64% (very dissatisfied). Based on the overall results of the level of student satisfaction with counseling guidance services of 11.72% and are in the category of very dissatisfied so it needs to be improved to be more effective and efficient.

**Keywords:** *student satisfaction, counseling guidance services, high school*

**How to Cite:** Marpaung, J., & Adiningtyas, S.R., (2019). Student Satisfaction Of Guidance and Counseling Services In High School Batam. *Konselor*, VV (N):pp. DOI: <https://doi.org/10.24036/XXXXXXXX-XX-0000-00>



This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2019 by author.

### Introduction

Guidance and counseling services for students in schools today are very different from previous periods, namely more humane and student-oriented, no longer solely handling problems but more on developing potential. It also cannot be separated from the increasingly clever students who get service. Students are increasingly sensitive and have criteria that are considered, including service quality and service providers namely teacher guidance and counseling. Satisfaction is the response of one's feelings to the needs experienced by the expectations desired by someone. While student satisfaction is an attitude that is shown by students, both positive and negative attitudes on the suitability of student expectations for the service they receive (Nia, 2018).

Service delivery is accepted by students if it is in line with what is expected, students will tend to feel satisfied and if service delivery is received that is not in accordance with student expectations, then students will likely feel less satisfied. Satisfaction in English is called Satisfaction. Satisfaction is derived from Latin, namely satis which means enough or enough and facere which means to do or do. According to Siagian (Nia, 2018) satisfaction is defined as



---

a person's feelings of pleasure or disappointment from comparing the perceived performance in relationships and expectations. Furthermore, satisfaction is a function of perceived performance and expectations. If the counselor's performance is lower than expectations, consumers (students) will feel satisfied, if the performance reaches expectations, then consumers (students) will feel very satisfied (delighted). According to Atmojo (Nia, 2018) student satisfaction is a condition where the desires, hopes and needs of students are met. A service is considered satisfactory if the service can meet the needs and expectations of students.

Students' expectations of the services provided by the school will certainly affect their satisfaction with the services that the school provides, including BK services at the school. School satisfaction with schools will have an impact on the good name of the school which will certainly provide an attraction for students who will enter the school. So from this satisfaction will have an impact on the sustainability of the school. The more satisfied the students are, the more trusted the school is in meeting students' expectations, and the more students who will enroll in the school. This hope can be realized if the counselor is a professional, reliable, has high empathy for students and has the appearance of an attractive and fun person, and so on. This is quite important to support the development of Guidance and Counseling in schools, namely prioritizing client (student) satisfaction in obtaining guidance and counseling services. Students will feel satisfied if the services provided by counseling guidance are in accordance with their expectations. Therefore, counseling guidance services in schools should be able to provide good services to students.

When talking about school services, of course it cannot be separated from the Guidance and Counseling services. Guidance and counseling services must of course maintain the quality of their services. The services provided should meet student expectations in order to have a good impact on the school. Of services that meet the expectations of students according to quality will provide satisfaction to students who get services. The satisfaction of this BK service will certainly have an impact on the reputation of BK more broadly. In addition, the satisfaction of students with BK services will certainly lead to trust in professional BK teachers. The satisfaction of these students will make them come again, not as customers, but as clients who do feel served by the services that BK teachers provide. With this, the existence of BK will certainly also be more recognized by the community as a professional service provider.

In reality, its implementation, especially in several schools in Batam City based on observations, guidance and counseling services, still has obstacles, especially related to aspects of guidance and counseling services, including problems in the field of academic guidance, there is still an educational background from BK teachers that is not appropriate . In providing

---

(Student Satisfaction of Guidance and Counseling Services in High School Batam)

quality guidance services consistently and able to develop a curriculum that is in line with student expectations. The professionalism of a teacher in carrying out his duties as an educator is very important. The more the teacher can show good performance, then school students and all school residents will be able to feel the teacher's performance. Then the professionalism of a BK teacher will also have an impact on the lack of planning BK service programs, both short and long term. In compiling program planning guidance services must pay attention to the needs of personal, social, learning, and career aspects. In fact, from several interviews with students there are still students who do not know the function and whereabouts of BK teachers because there are no classes given to BK teachers, and BK teachers who still get the nickname "School Police". Therefore, good professional attitude is still maintained by a BK teacher who really wants to show the quality of his performance as a professional. Where, in essence guidance and counseling in schools aims to be able to assist students in several ways. First, in the development of learning in school. Second, know yourself and understand the possibilities open to students, now and in the future. Third, determine the ideals and goals in life, and develop the right plan to achieve those goals. Fourth, overcome personal problems that interfere with learning at school. The four roles above can be effective, if the guidance and counseling teacher is able to carry out the service well.

From some of the problems above, it will have an impact on the less maximum of providing guidance and counseling services in High Schools Batam. Based on the background of the above problems, the researcher is interested in conducting a study entitled "**Student Satisfaction of Guidance and Counseling Services in High Schools Batam**".

## Method

This research uses quantitative research methods. Data collection techniques in this study used a questionnaire and open questionnaire. The subjects in this study were students in Batam City High Schools (SMA 5, 8, 12, 16, 17, Bina Nusantara, and Kartini), totaling 633 students. Analysis of the data in this study uses percentages, which are as follows:

$$P = \frac{F}{n} \times 100$$

Information:

P = Percentage Rate

F = Frequency

n = Number of respondents

## Data Interpretation

To provide an interpretation of the average value obtained interpretive guidelines are used as stated by Suharsimi Arikunto (2009), which is as follows:

1. Very Satisfied, if the value obtained is within the internal 81-100%.
2. Satisfied, if the value obtained is at an interval of 61 - 80%.
3. Not Satisfied, if the value obtained is in the interval 41 - 60%.
4. Very Dissatisfied, if the value obtained is at an interval of <40%.

To determine the percentage used a simple calculation with the steps as follows:

1. Determine the expected value (NH). This value can be determined by multiplying the number of question items with the highest score.
2. Calculating the score (NS). This value is the actual average value obtained from the results of the study.
3. Determine the categories, by using the formula:

$$P = \frac{NS}{NH} \times 100\%$$

## Results and Discussion

### a. SMA Negeri 12 Batam

Table and Chart Percentage Level of Student Satisfaction Categorization of Guidance and Counseling Services

Category	Percentage
Very Satisfied	$\frac{5}{170} \times 100\% = 2,94\%$
Satisfied	$\frac{52}{170} \times 100\% = 30,59\%$
Not Satisfied	$\frac{84}{170} \times 100\% = 49,41\%$
Very Dissatisfied	$\frac{29}{170} \times 100\% = 17,06\%$



(Student Satisfaction of Guidance and Counseling Services in High School Batam)



**b. SMA Negeri 16 Batam****Table and Chart Percentage Level of Student Satisfaction Categorization of Guidance and Counseling Services**

Categorization	Percentage
Very Satisfied	$\frac{12}{129} \times 100\% = 9,3 \%$
Satisfied	$\frac{49}{129} \times 100\% = 40,83 \%$
Not Satisfied	$\frac{54}{129} \times 100\% = 41,86 \%$
Very Dissatisfied	$\frac{14}{129} \times 100\% = 10,85 \%$

**c. SMA Bina Nusantara****Table and Chart Percentage Level of Student Satisfaction Categorization of Guidance and Counseling Services**

Categorization	Percentage
Very Satisfied	$\frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$
Satisfied	$\frac{2}{4} \times 100\% = 50\%$
Not Satisfied	$\frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$
Very Dissatisfied	$\frac{0}{4} \times 100\% = 0\%$

**d. SMA Kartini****Table and Chart Percentage Level of Student Satisfaction Categorization of Guidance and Counseling Services**

Categorization	Percentage
Very Satisfied	$\frac{6}{47} \times 100\% = 12,77\%$
Satisfied	$\frac{8}{47} \times 100\% = 17,02\%$
Not Satisfied	$\frac{22}{47} \times 100\% = 46,81\%$
Very Dissatisfied	$\frac{11}{47} \times 100\% = 23,4\%$





## e. SMA Negeri 5 Batam

Table and Chart Percentage Level of Student Satisfaction Categorization of Guidance and Counseling Services

Categorization	Percentage
Very Satisfied	$\frac{15}{96} \times 100\% = 15,63\%$
Satisfied	$\frac{43}{96} \times 100\% = 44,79\%$
Not Satisfied	$\frac{27}{96} \times 100\% = 28,13\%$
Very Dissatisfied	$\frac{11}{96} \times 100\% = 11,46\%$



## f. SMA Negeri 8 Batam

Table and Chart Percentage Level of Student Satisfaction Categorization of Guidance and Counseling Services

Categorization	Percentage
Very Satisfied	$\frac{18}{162} \times 100\% = 11,11\%$
Satisfied	$\frac{61}{162} \times 100\% = 37,65\%$
Not Satisfied	$\frac{74}{162} \times 100\% = 45,68\%$
Very Dissatisfied	$\frac{9}{162} \times 100\% = 5,56\%$



## g. SMA Negeri 17 Batam

Table and Chart Percentage Level of Student Satisfaction Categorization of Guidance and Counseling Services

Categorization	Percentage
Very Satisfied	$\frac{6}{25} \times 100\% = 24\%$
Satisfied	$\frac{7}{25} \times 100\% = 28\%$
Not Satisfied	$\frac{5}{25} \times 100\% = 20\%$
Very Dissatisfied	$\frac{7}{25} \times 100\% = 28\%$



## Data Interpretation

## Table Average Study Score

(Student Satisfaction of Guidance and Counseling Services in High School Batam)

Number	Dimensi	Score	Nilai Harapan (NH)	Nilai Skor (NS)	Percentage	Category
1	Layanan BK Bidang Akademik	26862	$1890 \times 4 = 7560$	$26862 : 30 = 895,4$	$(895,4 : 7560) \times 100\% = 11,84\%$	Very Dissatisfied
2	Layanan BK Bidang Pribadi Sosial	11220	$963 \times 4 = 3852$	$11220 : 30 = 374$	$(374 : 3852) \times 100\% = 9,7\%$	Very Dissatisfied
3	Layanan BK Bidang Karir	14603	$892 \times 4 = 3568$	$14603 : 30 = 486,77$	$(486,7 : 3568) \times 100\% = 13,64\%$	Very Dissatisfied
Total		52685	14980	$52685 : 30 = 1756,17$	$(1756,1 : 14980) \times 100\% = 11,72\%$	Very Dissatisfied

Based on the results of overall data interpretation of 3 dimensions about student satisfaction of the Guidance and Counseling Services in High Schools Batam which is at a very dissatisfied level, this is in accordance with the average that researchers calculated based on the formula above, which is 11.72% .

## Discussion

From the explanation of the above research results, it can be seen that the implementation of the guidance and counseling program in High Schools Batam is not as expected from the academic field, personal-social field, and career guidance field.

### 1. Academic Guidance Division

From the research results of student satisfaction with counseling guidance services in high schools throughout Batam, it was found that the results of students in the academic guidance area were very dissatisfied. Some of the causes that make students dissatisfied with the counseling guidance service are because the teacher's educational background is still

inappropriate. This can be seen from the way in which BK counseling teachers when providing counseling guidance services lacked material mastery, only providing information services, orientation and sometimes individual counseling, while counseling guidance services have 10 types of services. In addition, BK teachers are still only focused on students who are academically problematic, high achieving students feel neglected and BK teachers are still only focused on punishment.

However, there are some schools from the results of the open questionnaire, students have the satisfaction of the personality of the BK teacher who is friendly, and is open to students and understands student needs. Some schools also provide class hours and facilities for BK teachers to carry out their functions and tasks to be more effective.

## 2. Personal-Social Guidance Division

From the research results of student satisfaction with counseling guidance services in high schools throughout Batam, it was found that the results of students in the field of personal-social guidance were very dissatisfied. The number of ratios between BK teachers and students is not as expected, which is 1: 150, even BK teachers do not have counseling guidance so that service delivery is not well implemented.

BK teachers have a lot of work because the ratio is not appropriate plus there are still some schools giving BK teachers additional work that is not their real job as a BK teacher (concurrently). This results in BK teachers not having time for students and the large number of students who have the need for guidance on personal and social problems is neglected. So that there are more and more problems in school, such as ditching, smoking, bullying, and so forth. Although academically students are not problematic, but if socially or personally related problems in the family and so on can make students become problematic students. This is where the BK teacher functions in providing counseling guidance services in the area of personal and social guidance.

## 3. Career Guidance Division

From the research results of student satisfaction with counseling guidance services in high schools throughout Batam City, it was found that the results of students in the field of career guidance were very dissatisfied. Some things that cause students to be dissatisfied in career guidance because information is only a little to students (only theoretical) and less clear in the interests of talent, lack of cooperation links with other agencies that present direct stakeholders as providers of information. The gift is only one time and there is no

(Student Satisfaction of Guidance and Counselling Services in High School Batam)

follow up to students. The BK teacher's room is less conducive, even there are still schools that do not have consultation rooms, consultation books, and the availability of student problem boxes. However, there are also several schools that have provided information services about university entry and further study programs that are suitable for students.

Guidance and counseling in schools is closely related to the educational process and is one component in the whole education process. The rationale for the importance of providing counseling guidance in schools lies not in the presence or absence of the legal basis (legislation), but it involves the efforts of students to be able to develop their potential. In the term education it is stated that the giving of equal opportunity to each individual to obtain educational services carried out by the government and private bodies (Ali, 2014).

The results of the student satisfaction research on counseling guidance services in high schools throughout Batam City were very unsatisfactory. This is evident from the results of research that is still less than 40%, illustrating counseling guidance services have not run according to their functions. But from the results of giving open questionnaires with students the form of student satisfaction with counseling guidance services is because there are several schools providing treatment and direction for children who make mistakes, BK teachers have good personalities such as: say and behave politely, friendly, and understand what is felt by their students, the BK teacher is also able to be a student listener, the BK teacher is able to keep a secret and there is assistance in giving advice to students' problems. Some schools already have their own counseling guidance rooms and availability of consultation books for students as well as guidance from BK teachers to suit students' needs and be able to respond to students quickly and well.

## **Conclusion and Device**

### **Conclusion**

The results of the study of student satisfaction of guidance and counseling services in high schools in Batam were very unsatisfactory. While the results of research on student satisfaction with counseling services for each school are:

- a. SMA 12 Batam is in the Dissatisfied category.
- b. SMA Negeri 16 Batam is in the Dissatisfied category.
- c. Bina Nusantara Batam High School is in the Satisfied category.
- d. Batam Kartini High School is in the Dissatisfied category.
- e. SMA Negeri 5 Batam is in the Satisfied category.



f. SMA Negeri 8 Batam is in the Dissatisfied category.

g. SMA Negeri 17 Batam is in the Dissatisfied category.

### Device

The results of this study are expected to improve counseling services at each school by starting to provide services to all students according to the needs of students from the academic, personal-social, and career fields. Guidance and Counseling Teachers who have a background in counseling guidance. The school is also expected to collaborate with BK teachers by providing proper facilities and not increasing the work hours of BK teachers outside their profession, and it is expected that the ratio between BK teachers and students is in accordance with what should be 1: 150 students. This is so that BK teachers can carry out their work to help students in providing counseling services more effectively and efficiently. So that all students can feel satisfaction with the guidance counseling service.

### REFERENCES

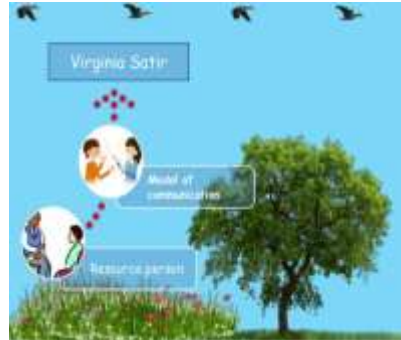
- Ali Lukmanul Hakim. (2014). Kepuasan Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMK AL-Hidayah Lestari Lebak Bulus. *Skripsi*, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Any Susilowati. (2014). Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling Di SMK Negeri 1 Badegan Ponorogo. *Jurnal Hisbah Vol. 11(1)* hal.145-162.
- Dedi Wahyu Hartanto. (2016). Kepuasan Siswa Kelas XII Terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Karir Di SMK Negeri Se-Kota Semarang. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Pendidikan Program Studi Bimbingan Konseling Universitas Negeri Semarang.
- Fuaddillah Putra. (2017). Ketercapaian Tugas-tugas Perkembangan Siswa Pondok Pesantren dan Implikasinya Dalam Bimbingan dan Konseling. *Jurnal Counseling Care Vol.1(1)* hal.27-34. Laboratorium Bimbingan dan Konseling STKIP PGRI Sumatera Barat.
- Nurhamidah. (2016). Meningkatkan Pemahaman Siswa tentang Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Layanan Orientasi Melalui Kegiatan Orientasi Individual Di Kelas X IPS SMA N 13 Padang. *Prosiding Seminar Bimbingan dan Konseling FKIP Universitas Negeri Padang*.
- Nia Warisma. (2018). Profil Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Kinerja Konselor Dalam Memberikan Layanan Bimbingan di SMK Pemuda Papar. *Skripsi*. FKIP Universitas Nusantara Persatuan Guru Republik Indonesia Kediri.
- Prayitno dan Erman Aanti. (2015). *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Penerbit: Rineka Cipta. Jakarta.
- Retno Ficky Amalia, Aip Badrujaman, dan Awaluddin Tjalla. (2016). Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling Individual. *Jurnal Insight Bimbingan Konseling Vol.5(1)* hal.87-93.

Sri Marjanti. (2015). Upaya Meningkatkan Rasa Percaya Diri Melalui Konseling Kelompok Bagi Siswa X IPS 6 SMA 2 Bae Kudus Tahun Pelajaran 2014/2015. *Jurnal Konseling GUSJIGANG Vol. 1(2)*. Program Studi Bimbingan dan Konseling FKIP Universitas Maria Kudus.

Syofian Siregar. (2014). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.

Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

# Bahan Ajar Perkuliahan pada Mata Kuliah PENGEMBANGAN PRIBADI KONSELOR







### Konselor yang aktual menurut Polimantic

- 1. Intelektual, memiliki kemampuan berpikir verbal
- 2. toleransi terhadap masalah-masalah yang dihadapi
- 3. Menunjukkan minat kerja yang tinggi dengan orang lain
- 4. Memahami dan mempengaruhi konseli secara psikologis tanpa tekanan
- 5. dapat menerima dirinya dan tidak akan mengabdikan ilmunya untuk keperluan karir dan pribadinya
- 6. Memiliki keterampilan yang diakui secara umum

Sebagai "Helper" yang profesional, konselor harus memiliki kelebihan...

- Mediator
- Pribadi yang menarik
- Berani untuk tidak sempurna
- Penunjuk dalam pemecahan masalah
- Dapat mengungkap berbagai masalah
- Menjaga rahasia
- Malahat masalah dari berbagai aspek
- Komunikasi yang baik dengan beragam latar budaya konseli
- Memahami diri sendiri
- Mampu mengembangkan teori sendiri
- Peduli

Apakah menurutmu konselor akan selalu dapat menyelesaikan masalah konselinya ???

Masalah beginsi mah... gampang. Semua masalah pasti bisa dipecahkan.

- Keterbatasan menyelesaikan masalah
- Keterbatasan memahami individu lain
- Keterbatasan membentengi diri dalam masalah konseli
- Berpegang pada 1 cara penyelesaian masalah
- Mencampurkan kehidupan pribadi konseli
- Egisme Konselor
- Konselor bersifat individual
- Berpegang pada 1 kerangka budaya saja
- Kurang efektif & efisien
- Konselor kurang berprestasi
- Konselor tidak berpikir kreatif
- Keterbatasan Konselor sebagai "HELPER" yang profesional

### Sifat yang harus dimiliki konselor dalam keterbatasan personal dan profesional

- Tinggi laku yang etis
- Kemampuan intelektual
- Kelawasan (flexibility)
- Sikap penerimaan (acceptance)
- Femahaman (understanding)
- Peka terhadap masalah pribadi
- Komunikasi

Understanding the purpose of counseling

Understanding the reasons client for counseling

How to understand the client's perspective???







## Lampiran 5. Dokumentasi Foto Pelaksanaan Penelitian

















## Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari LPPM



**UNIVERSITAS RIAU KEPULAUAN**  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT  
**LPPM-UNRIKA**

Alamat : Jl. Batu Aji Baru No.99- Batam – Propinsi Kepulauan Riau – Indonesia  
Telp. (0778) 392 752 Fax : (0778) 391 868 Email : [lppm.unrika@gmail.com](mailto:lppm.unrika@gmail.com)

Nomor : 01/LPPM-PENELITIAN/UNRIKA/IV/2019  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data Penelitian

Batam, 24 April 2019

**Kepada:**  
**Yth. Bapak/Ibu Kepala Sekolah**

Di  
**Tempat**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan agenda penelitian dosen Universitas Riau Kepulauan, dalam rangka melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi maka dengan ini kami menyampaikan permohonan izin pengambilan data dan pelaksanaan penelitian di sekolah Bapak/Ibu. Adapun data dosen dan judul penelitian adalah sebagai berikut.

1. Nama : Junierissa Marpaung, M.Psi. (Ketua Peneliti)  
NIDN : 1021068702  
Fakultas/Prodi : FKIP/ Bimbingan Konseling
  2. Nama : Sri Wahyuni Adiningtyas, M.Pd. (Anggota Peneliti)  
NIDN : 1022129601  
Fakultas/Prodi : FKIP/ Bimbingan Konseling
- Judul penelitian : Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di SMA Se-Kota Batam.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan izinnnya kami ucapkan terimakasih.

Mengetahui,  
Wakil Rektor I UNRIKA



Dr. Suro Hartanto, S.T., M.Pd.T.  
NIK. 1484202131002

Hormat kami,  
Ketua LPPM UNRIKA



Ramses, S.Pi., M.Si.  
NIK. 1484205131009

Tembusan:  
1. Rektor UNRIKA

## Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



**PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU**  
**DINAS PENDIDIKAN**  
**SMAN 12 BATAM**

Jln. Pantai Indah Telp. 08117007475  
Website : <http://sman12batam.sch.id> Email : [smandaias.btm@gmail.com](mailto:smandaias.btm@gmail.com)

Kode Pos : 29445

**SURAT KETERANGAN**  
**No. 424/168/SMAN12-BTM/2019**

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Batam Kelurahan Tanjung Uma Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam dengan ini menerangkan bahwa:

NO	Nama	NIDN	Program studi	Jabatan
1	Junierissa Marpaung, M. Psi	1021068702	Bimbingan Konseling	Ketua
2	Sri Wahyuni Adiningtyas, M.Pd	1022129601	Bimbingan Konseling	Anggota

Dengan ini menyatakan bahwa yang namanya tersebut diatas adalah benar telah melakukan penelitian Hibuh Internal Dosen Universitas Riau Kepulauan di SMA Negeri 12 Batam sebagai bentuk Tri Dharma Perguruan Tinggi yang dilaksanakan pada tanggal 23 April 2019 dengan judul Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di SMA Se-Kota Batam.. Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Batam, 14 Mei 2019

Kepala Sekolah,  
Waka Humas

Ernawati, S.Ag

NIP. 19720727 200604 2 035



**PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU**  
**DINAS PENDIDIKAN**  
**SMAN 16 BATAM**

Jl. S. Parman Mangsang Permai Rt. 5 Rw. 1 Kel. Mangsang Kec. Sei Beduk  
Telp. 0778-7377329 Email: [smanegeri16@batam@yahoo.co.id](mailto:smanegeri16@batam@yahoo.co.id)  
Website : [www.sman16batam.sch.id](http://www.sman16batam.sch.id)

KodePos : 29462

No : B/422/220/SMAN16-BTM/2019  
Hal : Surat Balasan

Yth. Ketua LPPM Universitas Riau  
Kepulauan  
di -  
Batam

Dengan hormat,

Memperhatikan surat dan Universitas Riau Kepulauan (UNRIKA) Nomor 002/PID/LPPM-UNRIKA/IV/2019, tanggal 17 April 2019, Perihal ijin Penelitian, atas nama :

NO	Nama	NIDN	Program Studi
1	Junierissa Marpaung, M.Psi	1021068702	Bimbingan Konseling
2	Sri Wahyuni Adiningtyas, M.Pd	1022129601	Bimbingan Konseling

Maka bersama ini kami sampaikan, bahwa Dosen yang bersangkutan telah melakukan penelitian Hibah Internal Dosen Universitas Riau kepulauan dengan tema "Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling di SMA Se-Kota Batam.

Demikian surat balasan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batam, 25 April 2019

Wakil Kepala Sekolah,



Elma, S.Pd

Penata Tk.I

NIDN 0730808 200312 1009

Tembusan:  
1. Arsip



## SMAS BINA NUSANTARA BATAM

### PROGRAM ISLAM TERPADU

Plamo Garden Blok G3 & G4 Balai Permai, Batam Kota – Batam

0778 – 460 317 – [binanusantarabatam.sch.id](mailto:binanusantarabatam.sch.id)

No : 034/SB/A.6/SMABN/IV/2019

Yth. Ketua LPPM Universitas Riau

Hal : Surat Balasan

Kepulauan

di -

Batam

Dengan hormat,

Memperhatikan surat dan Universitas Riau Kepulauan (UNRIKA) Nomor 002/PID/LPPM-UNRIKA/IV/2019, tanggal 17 April 2019, Perihal Izin Penelitian, atas nama:

No	Nama	NIDN	Program Studi
1	Junierissa Marpaung, M.Psi	1021068702	Bimbingan Konseling
2	Sri Wahyuni Adiningtyas, M.Pd	1022129601	Bimbingan Konseling

Maka bersama ini kami sampaikan, bahwa Dosen yang bersangkutan telah melakukan penelitian Hibah Internal Dosen Universitas Riau Kepulauan dengan tema "Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling di SMA Se-Kota Batam .

Demikian surat balasan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batam, 26 April 2019  
Kepala Sekolah,  
  
Alvia Irani Utami, S.E., M.Acc., Ak



YAYASAN KELUARGA BATAM  
SEKOLAH MENENGAH ATAS KARTINI BATAM  
(SMA) KARTINI BATAM

Jl. Budi Kelmuliaan No. 1 Kampung Seraya Telp. 0778 453731

Nomor : 3894/I09.7/SMAK/H/2019

Lamp : -

Hal : Penelitian Karya Ilmiah

Kepada Yth  
Ketua Prodi BK UNRIKA  
UNRIKA  
Di –  
Batam

Dengan hormat,

Berdasarkan surat dari Universitas Riau Kepulauan No: 002/PID/LPPM-UNRIKA/IV/2019, bahwasanya Junierissa Marpaung, M.Psi dan Sri Wahyuni Adiningtyas, M.Pd pada tanggal 26 April 2019 telah melakukan kegiatan penelitian tentang internal dosen universitas Riau Kepulauan yang berjudul "kepuasaan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling".

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerja samanya kami mengucapkan terima kasih.

Batam, 2 Mei 2019

Kepala Sekolah,







PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
DINAS PENDIDIKAN  
SMA NEGERI 5 BATAM

JL. RAYA KAVLING LAMA KELURAHAN SAGULUNG KOTA, TELP. 0778 7368 359, E-mail: sman5-batam@yahoo.com  
KOTA BATAM

Kode POS : 29439

Nomor : B/422/0147/III-SMAN5/2019  
Perihal : surat balasan

Kepada Yth,  
UNIVERSITAS RIAU KEPULAUAN  
Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat izin penelitian dari UNIVERSITAS RIAU KEPULAUAN  
atas nama :

No	Nama	NIDN	Porgram Studi	Jabatan
1	Junierissa Marpaung, M.Psi	1021068702	Bimbingan Konseling	Ketua
2	Sri Wahyuni Adiningtyas, M.Pd	1022129601	Bimbingan Konseling	Anggota

Dengan ini memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk melakukan penelitian di  
sekolah kami pada tanggal 24 -26 April 2019

Demikian surat balasan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan  
terima kasih.

Batam, 26 April 2019

Kepala Sekolah,

**BAHTIAR, M.Pd**

NIP. 19710928 200312 1 003

C.c Arsip;



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
DINAS PENDIDIKAN  
**SMA NEGERI 8 BATAM**

Alamat : Bengkong Sadai – Kec. Bengkong – Kota Batam  
Telp. 0778 – 743 8044 / 743 8022 Email : [sman8btm@yahoo.co.id](mailto:sman8btm@yahoo.co.id)  
Website : [www.sman8batam.sch.id](http://www.sman8batam.sch.id) NIS : 300160 NSS : 301044612008 NPSN : 11002202  
Kode Pos 29432

Batam, 30 April 2019

Nomor : B/421/145/SMAN8-BTM/2019  
Sifat : Biasa  
Lamp : -  
Hal : **Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian**

Kepada, Yth :  
Ketua LPPM  
Universitas Riau Kepulauan (UNRIKA)  
di-  
Tempat

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat dari LPPM Universitas Riau Kepulauan (UNRIKA) Batam nomor 002/PID/LPPM-UNRIKA/IV/2019 Permohonan Penelitian Hibah Internal, pada dasarnya kami tidak keberatan yang tersebut dibawah ini :

Nama : **Junierissa Marpaung, M.Psi**  
NIDN : 1021068702  
Program Studi : Bimbingan Konseling  
Tema Penelitian : Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling di SMA Se-Kota Batam

Untuk melaksanakan penelitian terhadap Siswa – Siswi SMA Negeri 8 Batam Kecamatan Bengkong, yang dilaksanakan pada tanggal 30 April 2019.

Demikian surat ini di buat untuk dapat di gunakan seperlunya.

Batam, 30 April 2019

Kepala,



**MUJID, M.Pd**

Pelata Tk.I/III d

NIP. 19750704 200604 1 022





PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
DINAS PENDIDIKAN  
**SMA NEGERI 8 BATAM**

Alamat : Bengkong Sadai – Kec. Bengkong – Kota Batam  
Telp. 0778 – 743 8044 / 743 8022 Email : [sman8btm@yahoo.co.id](mailto:sman8btm@yahoo.co.id)  
Website : [www.sman8batam.sch.id](http://www.sman8batam.sch.id) NIS : 300160 NSS : 301044612008 NPSN : 11002202  
Kode Pos 29432

Batam, 30 April 2019

Nomor : B/421/145/SMAN8-BTM/2019  
Sifat : Biasa  
Lamp : -  
Hal : **Balasan Permohonan Izin  
Penelitian**

Kepada, Yth :  
Ketua LPPM  
Universitas Riau Kepulauan (UNRIKA)  
di-  
Tempat

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat dari LPPM Universitas Riau Kepulauan (UNRIKA) Batam nomor 002/PI/D/LPPM-UNRIKA/IV/2019 Permohonan Penelitian Hibah Internal, pada dasarnya kami tidak keberatan yang tersebut dibawah ini :

Nama : **Sri Wahyuni Adiningtyas, M.Pd.**  
NIDN : 1022129601  
Program Studi : Bimbingan Konseling  
Tema Penelitian : Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling di SMA Se-Kota Batam

Untuk melaksanakan penelitian terhadap Siswa – Siswi SMA Negeri 8 Batam Kecamatan Bengkong, yang dilaksanakan pada tanggal 30 April 2019.

Demikian surat ini di buat untuk dapat di penggunaan seperfunya.

Batam, 30 April 2019



**M U J I D M Pd**  
Penata Tk. I/IIId  
NIP. 19750704 200604 1 022



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
DINAS PENDIDIKAN

**SMA NEGERI 17 BATAM**

ALAMAT: KANLING BUKIT SEROJA DAPUR 12  
email: sman17bnt@gmail.com web: sman17batam.com Telp: 08117770244  
NIS : 300350 NSS : 301316013990 NPSN : 60728419

Kode Pos. 29439

Nomor : 422/0119/SMAN17BATAM/2019  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Balasan

Kepada Yth,  
Ketua LPPM Universitas Riau Kepulauan  
(UNRIKA) Batam  
di

Tempat

Dengan hormat,

Berdasarkan surat Nomor : 002/PID/LPPM-UNRIKA/IV/2019 perihal Surat Tugas dengan ini kami mengabdikan dan menyambut dengan baik Kegiatan penelitian Hibah Internal Dosen Universitas Riau Kepulauan bagi Dosen atas nama :

No	Nama	NIDN	Program Studi	Jabatan
1.	Junierissa Marpaung, M.Psi	1021068702	B. Konseling	Ketua
2.	Sri Wahyuni Adiningtyas, M.pd	1022129601	B. Konseling	Anggota

terhitung pada tanggal 17 April – 29 November 2019. Dengan judul Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di SMA Se-Kota Batam.

Demikian surat balasan ini dibuat atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Batam, 24 April 2019  
Kepala Sekolah  
  
**Dr. Hj. Tapi Winanti**  
NIP. 19590703 198711 2 001

# Profil Penulis

**Junierissa Marpaung, M.Psi.**



Penulis berprofesi sebagai Dosen Program Studi S1 Bimbingan Konseling Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau Kepulauan, dengan jabatan fungsional dosen Lektor (Kum 300) per 1 Juli 2019 dengan SK Nomor: 1042/L10/KP.10.01/SK/2019 tanggal 07 Januari 2019. Penulis menyelesaikan pendidikan S2 dengan Program Magister Psikologi Pendidikan Universitas Medan Area, Medan tahun 2012. Pendidikan S1 Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, Medan tahun 2009. Penulis menjadi Dosen sejak tahun 2013, setelah resign sebagai HRD Manager di salah satu perusahaan di Kota Batam.

## **Sri Wahyuni Adiningtiyas, M.Pd.**



Penulis berprofesi sebagai Dosen Program Studi S1 Bimbingan Konseling Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau Kepulauan, dengan jabatan fungsional dosen Lektor (Kum 200). Penulis menyelesaikan pendidikan S1 Bimbingan dan Konseling di Universitas Negeri Padang. Pendidikan S2 Program Magister Bimbingan dan Konseling di Universitas Negeri Padang.

## **Dr. Hj. Sri Langgeng Ratnasari, S.E., M.M.**



Penulis berprofesi sebagai Dosen Universitas Riau Kepulauan, dengan jabatan fungsional dosen Lektor Kepala (Kum 520) per 1 Mei 2013 SK Mendikbud RI Nomor: 54614/A4.3KP/2013 tanggal 30 April 2013. Penulis menyelesaikan pendidikan S3 dengan minat studi Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Airlangga, Surabaya 22 Juni 2011. Pendidikan S2 Program Magister Manajemen Universitas dr. Soetomo, Surabaya tahun 2003. Pendidikan S1 Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Airlangga, Surabaya tahun 2001. Alumni Program Pendidikan Reguler Angkatan (PPRA) LIV Lemhannas RI Tahun 2016 dengan Predikat Sangat Baik. Penulis menjadi Dosen sejak tahun 2003, setelah resign dari PT. Iglas (Persero) Surabaya karena mengikuti suami yang bekerja di Batam. Penulis selain menulis buku juga menjadi Editor penulisan buku ber-ISBN, reviewer Jurnal *Benefita SINTA 3* Kopertis Wilayah X (Sumbar, Riau, Jambi, dan Kepri) 2017-sekarang dan reviewer Jurnal *Bisnis, Manajemen, dan Perbankan (JBMP) SINTA 3* Universitas Muhammadiyah Sidoarjo 2017-sekarang, Editor *JEBIK SINTA 3* Universitas Tanjungpura 2018-sekarang, Chief Editor Jurnal *Dimensi SINTA 5* Universitas Riau Kepulauan.

Penulis sebagai Reviewer internal Universitas Riau Kepulauan bidang Ilmu Ekonomi, Tim penilai angka kredit dosen Universitas Riau Kepulauan, dan Asesor Nasional BKD/LKD Bersertifikat. Prestasi lainnya adalah sebagai lulusan pertama S3 Ilmu Ekonomi Universitas Airlangga angkatan 2008 (lulus 2 tahun 9 bulan) lulus pertama kali dengan IPK 3.88, Lulus S2 Magister Manajemen dengan IPK 3.78 (Cumlaude), peserta Sandwich Program pada Fakultas Administrasi dan Bisnis Simon Fraser University, Kanada selama 3 bulan (Nop-Des 2010), Dosen Berprestasi No 2 Kopertis Wilayah X (Sumatera Barat, Riau, Jambi, dan Kepulauan Riau) tahun 2008, termasuk 50 Dosen Berprestasi Tingkat Nasional tahun 2008. Dosen Berprestasi No 2 Kopertis Wilayah X (Sumatera Barat, Riau, Jambi, dan Kepulauan Riau) tahun 2012. Alumni PPRA LIV Lemhannas RI Tahun 2016 dengan Predikat Sangat Baik. Dosen Berprestasi No. 3 Bidang Sosial Humaniora LLDIKTI Wilayah X Tahun 2018. Best Paper FMI 2019 di Samarinda.

Buku-buku yang pernah ditulis, diterbitkan dan ber-ISBN yakni:

1. Frank B. Gilberth, Lilian Gilberth dan Perkembangan Ilmu Manajemen.
2. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.
3. Pengantar Bisnis.
4. Penerapan Teori Z di Indonesia.
5. Manajemen di Indonesia.
6. Budaya Organisasi
7. Manajemen Kinerja
8. Kepemimpinan
9. Manajemen Sumber Daya Manusia
10. Perencanaan Sumber Daya Manusia
11. Manajemen Operasi
12. Manajemen Kinerja Dalam Organisasi
13. Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia

14. Mengabdikan Dan Peduli Bersama Rumah Singgah Dan Rumah Belajar Cinderella Kota Batam.
15. Evaluasi Pembangunan Daerah Berdasarkan Kriteria SDGs
16. Manajemen Kinerja Karyawan
17. Ekonomi Keuangan Dan Kemandirian Desa Di Tengah Pandemi
18. Kinerja Dosen Dan Fator-Faktor Yang Mempengaruhinya
19. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensi Berwirausaha Pada Mahasiswa
20. Literasi Keuangan dan Sikap Terhadap Uang Pada Pengelolaan Keuangan Keluarga
21. Mengatasi Masalah Dengan Pendekatan *Solution Focused Brieft Counseling*
22. Layanan Bimbingan Kelompok Dalam meningkatkan Diskusi Aktif Dan Berpikir Kritis Mahasiswa

## **Dr. Ramdani. S.Pd. M.Pd. M.H.**



Penulis berprofesi sebagai Dosen di Universitas Riau Kepulauan, Batam, Indonesia. Penulis menyelesaikan pendidikan S3 pada bidang Bimbingan dan Konseling di Universitas Negeri Malang. Pendidikan S2 Program Magister Bimbingan dan Konseling di Universitas Negeri Padang. Pendidikan S2 Program Magister Hukum Konsentrasi Pidana Anak di Universitas Islam Malang. Pendidikan S1 Bimbingan dan Konseling di Universitas Negeri Padang. Alumni Program Pendidikan Sertifikasi Tes. Alumni ShortChorse Pendampingan Keluarga dan Anak dari Harvard University. Penulis juga menjadi reviewer pada Jurnal Internasioanl bereputasi yaitu International Journal Of Instruction (IJI) Scopus Q2. Penulis juga merupakan reviewer pada berbagai jurnal nasional berputasi seperti Jurnal Kajian Bimbingan dan Konseling (SINTA2), Jurnal Al-Bayan (SINTA 3) dalam lainnya serta merupakan Chief Editor Jurnal Kopasta: Jurnal Bimbingan Konseling (KOPASTA) SINTA 4 Universitas Riau Kepulauan. Penulis juga aktif dalam berbagai organisasi profesi dan kemanusiaan seperti Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia (ABKIN), Ikatan Instrumentasi Bimbingan dan Konseling Indonesia (IIBKIN), Savestreatchild Malang.



## Gika Perbina Ginting



Penulis berprofesi sebagai mahasiswa Program Studi S1 Bimbingan Konseling Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau Kepulauan.