



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 3 Tahun 2023 Page 9189-9203

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Pelaksanaan Layanan Informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi

Muhammad Boma<sup>1</sup>, Rasimin<sup>2</sup>, Hera Wahyuni<sup>3</sup>

Universitas Jambi

Email : [muhammadboma14@gmail.com](mailto:muhammadboma14@gmail.com)

### Abstrak

Hasil wawancara dengan siswa masih ada siswa yang belum mengetahui fungsi dan keberadaan guru bimbingan konseling karena tidak adanya kelas yang diberikan kepada guru bimbingan konseling di SMP Negeri 10 Kota Jambi. Oleh karena itu, sikap profesional baik tetap dijaga oleh seorang guru BK yang memang benar-benar ingin menunjukkan kualitas kinerjanya sebagai seorang yang profesional. Penelitian ini menggunakan metode survey. Adapun bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kasus. Peneliti akan menggali informasi secara mendalam dan memusatkan diri secara intensif tentang kepuasan siswa terhadap program layanan bimbingan dan konseling. Jumlah populasi dalam penelitian berjumlah sebanyak 96 orang siswa, yang artinya berada dikisaran populasi 121 – 280 dengan karakteristik homogen, maka jumlah sampel representatifnya berada antara 59,9 – 30 %. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator kehandalan diketahui bahwa jumlah nilai bobot yang diperoleh adalah sebesar 439 dengan besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 88%, pada indikator daya tanggap diketahui bahwa jumlah nilai bobot yang diperoleh adalah sebesar 698 dengan besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 87%. Pada indikator kepastian jumlah nilai bobot yang diperoleh adalah sebesar 537 dengan besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 89%. Pada indikator empati bahwa jumlah nilai bobot yang diperoleh adalah sebesar 523 dengan besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 87%. Pada indikator bukti langsung diketahui bahwa jumlah nilai bobot yang diperoleh adalah sebesar 435 dengan besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 87%. Dengan hasil tersebut. Simpulan penelitian ini yaitu, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator bukti langsung berada pada kategori yang tinggi.

Kata Kunci: *kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi*

## Abstract

The results of interviews with students showed that there were still students who did not know the function and whereabouts of the guidance and counseling teacher because there were no classes given to guidance and counseling teachers at SMP Negeri 10 Jambi City. Therefore, a good professional attitude is maintained by a counseling teacher who really wants to show the quality of his performance as a professional. This study uses a survey method. The form of research used in this study is a case study. Researchers will dig up in-depth information and focus intensively on student satisfaction with the guidance and counseling service program. The total population in the study amounted to 96 students, which means that it is in the range of 121 – 280 populations with homogeneous characteristics, so the number of representative samples is between 59.9 – 30%. Based on the results of research on the level of student satisfaction with the implementation of information services at SMP Negeri 10 Jambi City on the reliability indicator it is known that the total weight value obtained is 439 with the average percentage value obtained is 88%, on the responsiveness indicator it is known that the total value the weight obtained is 698 with the average percentage value obtained is 87%. In the certainty indicator, the total weight value obtained is 537 with the average percentage value obtained being 89%. On the empathy indicator, the total weight value obtained is 523 with the average percentage value obtained being 87%. In the direct evidence indicator it is known that the total weight value obtained is 435 with the average percentage value obtained being 87%. With these results. The conclusion of this study is that it can be concluded that the level of student satisfaction with the implementation of information services at SMP Negeri 10 Jambi City on direct evidence indicators is in the high category.

Keywords: *student satisfaction with the implementation of information services*

## PENDAHULUAN

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 (Susilowati, 2014: 67).

Pendidikan formal yang dijalani oleh remaja, dapat menjadi salah satu solusi dalam membantu ketercapaian tugas-tugas perkembangan yang dijalani oleh remaja (Putra, 2017: 56). Sebagai makhluk yang tumbuh dan berkembang, siswa juga dihadapkan dengan berbagai permasalahan dalam hidupnya. Masalah yang dialami siswa secara tidak langsung berdampak

terhadap pengembangan potensi diri dan sebagai penghambat dalam mencapai tugas perkembangannya. Mengetahui hal ini, pihak sekolah menyediakan layanan khusus yang terselenggara dalam program bimbingan dan konseling untuk membantu siswa dalam menyelesaikan permasalahannya agar dapat mengoptimalkan potensinya (Amalia, dkk., 2016: 34).

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 (Warisma, 2018: 23).

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 (Warisma, 2018: 24) 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, siswa akan merasa puas, jika kinerja sampai melebihi harapan, maka siswa akan merasa sangat puas (*delighted*).

Menurut Atmojo (Warisma, 2018: 26) 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.

Harapan para siswa terhadap layanan yang diberikan sekolah, tentunya akan mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan yang sekolah berikan, termasuk layanan bimbingan konseling 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 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 bimbingan konseling ini tentunya akan berimbas kepada nama baik bimbingan konseling secara lebih luas. Selain itu, dari kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling tentunya akan menimbulkan kepercayaan kepada guru bimbingan konseling 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 bimbingan konseling berikan. Dengan hal ini, eksistensi bimbingan konseling tentunya juga akan lebih diakui masyarakat sebagai pemberian layanan yang profesional.

Dalam kenyataan pelaksanaannya di SMP Negeri 10 Kota Jambi berdasarkan hasil observasi, program layanan bimbingan dan konseling khususnya layanan informasi masih memiliki kendala terutama berkaitan dengan aspek-aspek layanan bimbingan dan konseling khususnya layanan informasi, diantaranya adalah masalah dalam bidang bimbingan akademik, masih adanya keterbatasan waktu belajar konseling, jadwal konseling dilakukan di siang hari, pada waktu tersebut kebanyakan siswa sudah mengalami kelelahan menghadapi pelajaran dari pagi hari, biasanya lapar dan mengantuk sehingga layanan konseling kurang maksimal. 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 bimbingan konseling juga akan berdampak pada kurangnya perencanaan program layanan informasi, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam menyusun perencanaan program layanan informasi 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 bimbingan konseling di SMP Negeri 10 Kota Jambi. Oleh karena itu, sikap profesional baik tetap dijaga oleh seorang guru BK yang memang benar-benar ingin menunjukkan kualitas kinerjanya sebagai seorang yang profesional. Kepuasan terhadap layanan yang di berikan siswa berbeda anantara siswa satu dan lainnya, yang menjadi kendala pada penelitian ini, keterbatasan waktu pemberian layanan serta jumlah guru konseling di sekolah terbatas, sehingga guru tidak maksimal dalam penyampaian materi yang seharusnya khusus bagi

siswa yang membutuhkan layanan, namun kenyataannya dilakukan secara klasikal atau berkelompok.

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 dan konseling di SMP Negeri 10 Kota Jambi. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi".

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survey. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan judul yang telah dipaparkan oleh peneliti dalam latar belakang, maka jenis penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif. Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas VII SMP Negeri 10 Kota Jambi yang terdaftar pada tahun pelajaran 2022 dengan berjumlah siswa sebanyak 192 orang siswa. Teknik penarikan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* dengan tingkat kepercayaan atau lebih tinggi dari  $\alpha$  0.10. sampel dalam penelitian ini adalah 89 orang. Selanjutnya penentuan sampel tiap kelas, teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Data yang diambil dalam penelitian ini langsung dari sumbernya atau diperoleh dari responden dengan melalui penyebaran angket terhadap siswa kelas VII SMP Negeri 10 Kota Jambi. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersumber siswa kelas VII SMP Negeri 10 Kota Jambi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa angket atau kuesioner yang disebarakan kepada responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran angket kepada sampel penelitian untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi

. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut kemudian dilakukan penskoran data yang hasilnya disusun ke dalam bentuk tabulasi data, yang kemudian kembali disusun ke dalam bentuk tabel deskripsi data sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelaksanaan Layanan Informasi Di SMP Negeri 10 Kota Jambi  
Tabel Deskripsi Data Angket tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi.

No	Pernyataan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
1	Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan guru bimbingan konseling dalam memberikan informasi	61	16	7	2	3
2	Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang di berikan guru bimbingan konseling	55	15	11	6	2
3	Saya kurang mendapati guru menepati janji untuk memberikan pelayanan.	55	18	5	7	4
4	Saya mendapat pelayanan sesuai dengan waktu yang dijadwalkan	56	15	8	7	3
5	Saya mendapati kehadiran guru bimbingan konseling yang tepat waktu dalam memberikan pelayanan di sekolah	66	8	10	4	1
6	Saya merasakan kebijakan guru bimbingan konseling dalam membantu memberikan layanan bimbingan di sekolah	58	16	7	5	3
7	Saya merasakan kerhamonisan guru saat memberikan layanan di sekolah	68	12	7	1	
8	Saya merasa kurang tepatnya guru bimbingan konseling dalam memberikan layanan disekolah	63	12	7	5	2
9	Saya memiliki kebebasan untuk berkonsultasi dengan guru bimbingan konseling	52	19	6	6	6
10	Guru memiliki waktu yang luang untuk mendengarkan pendapat atau keluhan siswa	58	12	14	3	2
11	Saya merasa takut untuk berkonsultasi karena guru bimbingan konseling sepertinya kurang memiliki waktu membimbing	52	22	4	7	4
12	Saya merasa puas dengan tanggapan guru saat saya berkonsultasi pada guru bimbingan konseling	47	23	9	9	1
13	Saya merasakan hal yang sama setelah mengikuti layanan bimbingan konseling	55	15	8	8	3
14	Saya melihat guru memiliki pengetahuan yang luas dalam melayani siwa belajar bimbingan konseling	60	15	4	10	0
15	Saya menilai guru memiliki kesopanan dalam menyampaikan nasehatnya saat bimbingan konseling	52	25	6	4	2

16	Saya menganggap guru belum dapat dipercaya sehingga saya enggan untuk berdiskusi saat belajar di sekolah	61	14	8	5	1
17	Saya mendapatkan jaminan pelayanan oleh guru bimbingan konseling di sekolah	60	15	9	3	2
18	Saya kurang mendapat informasi kualifikasi guru bimbingan konseling dalam memberikan pelayanan di sekolah	66	18	3	1	1
19	Saya merasakan ada yang kurang saat guru bimbingan konseling memberikan layanan di sekolah	51	26	6	3	3
20	Saya merasakan perhatian yang tulus dari guru	48	18	7	8	8
21	Saya tidak merasakan ketulusan guru bimbingan konseling saat memberikan pelayanan di sekolah	55	18	13	3	0
22	Saya merasa aman dan percaya guru bimbingan konseling mampu menjaga apa yang telah saya sampaikan di sekolah	56	16	10	4	3
23	Saya memiliki hubungan yang baik dengan guru bimbingan konseling di sekolah	56	27	4	0	2
24	Saya menjalin komunikasi yang baik dengan guru bimbingan konseling di sekolah	52	32	2	1	2
25	Saya merasa dipahami oleh guru	57	24	1	3	4
26	Saya merasa guru bimbingan konseling mampu menunjukkan kemampuannya dalam melayani siswa di sekolah	53	18	6	5	7
27	Saya merasa bahwa kemampuan guru hendaknya ditingkatkan lagi dalam hal memahami karakter setiap siswa di sekolah	55	18	13	3	0
28	Saya kurang percaya diri dengan karakter yang saya miliki saat guru bimbingan konseling memberikan layanan	55	15	10	5	4
29	Saya mendapatkan sarana dan prasarana yang cukup oleh guru bimbingan konseling di sekolah	53	28	6	0	2
30	Saya merasa tidak mendapat dukungan lingkungan dan layanan yang baik oleh guru bimbingan konseling	50	34	2	1	2

Berdasarkan tampilan pada tabel deskripsi data di atas, terlihat bahwa jumlah item angket sebanyak 30 item. Untuk dapat mengungkapkan kualitas dari masing-masing variabel dalam penelitian, maka digunakan rumus persentase formula C. Namun sebelumnya data jawaban angket responden harus dibedakan nilai bobotnya terlebih dahulu, hasil analisis persentase masing-masing variabel adalah seperti berikut:

Tabel Hasil Analisis Data Angket Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelaksanaan Layanan Informasi Di SMP Negeri 10 Kota Jambi

No	Jawaba Responden															JUMLAH		
	SL			SR			KK			JR			TP					
	F	B	%	F	B	%	F	B	%	F	B	%	F	B	%	F	B	%
1	61	305	69	16	64	14	7	21	5	2	4	1	3	3	1	89	397	89
2	55	275	62	15	60	13	11	33	7	6	12	3	2	2	0	89	382	86
3	55	275	62	18	72	16	5	15	3	7	14	3	4	4	1	89	380	85
4	56	280	63	15	60	13	8	24	5	7	14	3	3	3	1	89	381	86
5	66	330	74	8	32	7	10	30	7	4	8	2	1	1	0	89	401	90
6	58	290	65	16	64	14	7	21	5	5	10	2	3	3	1	89	388	87
7	68	340	76	12	48	11	7	21	5	1	2	0	0	0	0	88	411	92
8	63	315	71	12	48	11	7	21	5	5	10	2	2	2	0	89	396	89
9	52	260	58	19	76	17	6	18	4	6	12	3	6	6	1	89	372	84
10	58	290	65	12	48	11	14	42	9	3	6	1	2	2	0	89	388	87
11	52	260	58	22	88	20	4	12	3	7	14	3	4	4	1	89	378	85
12	47	235	53	23	92	21	9	27	6	9	18	4	1	1	0	89	373	84
13	55	275	62	15	60	13	8	24	5	8	16	4	3	3	1	89	378	85
14	60	300	67	15	60	13	4	12	3	10	20	4	0	0	0	89	392	88
15	52	260	58	25	100	22	6	18	4	4	8	2	2	2	0	89	388	87
16	61	305	69	14	56	13	8	24	5	5	10	2	1	1	0	89	396	89
17	60	300	67	15	60	13	9	27	6	3	6	1	2	2	0	89	395	89
18	66	330	74	18	72	16	3	9	2	1	2	0	1	1	0	89	414	93
19	51	255	57	26	104	23	6	18	4	3	6	1	3	3	1	89	386	87
20	48	240	54	18	72	16	7	21	5	8	16	4	8	8	2	89	357	80
21	55	275	62	18	72	16	13	39	9	3	6	1	0	0	0	89	392	88
22	56	280	63	16	64	14	10	30	7	4	8	2	3	3	1	89	385	87
23	56	280	63	27	108	24	4	12	3	0	0	0	2	2	0	89	402	90
24	52	260	58	32	128	29	2	6	1	1	2	0	2	2	0	89	398	89
25	57	285	64	24	96	22	1	3	1	3	6	1	4	4	1	89	394	89
26	53	265	60	18	72	16	6	18	4	5	10	2	7	7	2	89	372	84
27	55	275	62	18	72	16	13	39	9	3	6	1	0	0	0	89	392	88
28	55	275	62	15	60	13	10	30	7	5	10	2	4	4	1	89	379	85
29	53	265	60	28	112	25	6	18	4	0	0	0	2	2	0	89	397	89
30	50	250	56	34	136	31	2	6	1	1	2	0	2	2	0	89	396	89
Jumlah																	2620	
Rataan																	87	

Sesuai dengan tampilan hasil analisis persentase variabel tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada tabel di atas, diketahui bahwa jumlah nilai bobot yang diperoleh adalah sebesar 2620,2 dengan besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 87,34%. Dengan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi berada pada tingkat yang tinggi.

2. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelaksanaan Layanan Informasi Di SMP Negeri 10 Kota Jambi Pada Indikator Keandalan

Tabel Hasil analisis data angket variabel tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi Pada Indikator Keandalan.

No	Jawaban Responden															JUMLAH		
	SL			SR			KK			JR			TP					
	F	B	%	F	B	%	F	B	%	F	B	%	F	B	%	F	B	%
1	61	305	69	16	64	14	7	21	5	2	4	1	2	2	0	88	396	89
2	55	275	62	15	60	13	11	33	7	6	12	3	6	6	1	93	386	87
3	55	275	62	18	72	16	5	15	3	7	14	3	7	7	2	92	383	86
4	56	280	63	15	60	13	8	24	5	7	14	3	7	7	2	93	385	87
5	66	330	74	8	32	7	10	30	7	4	8	2	4	4	1	92	404	91
Jumlah																	439	
Rataan																	88	

Sesuai dengan tampilan hasil analisis persentase tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator keandalan pada tabel di atas, diketahui bahwa jumlah nilai bobot yang diperoleh adalah sebesar 439 dengan besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 88%. Dengan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator keandalan berada pada kategori yang tinggi.

3. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelaksanaan Layanan Informasi Di SMP Negeri 10 Kota Jambi Pada Indikator Daya Tanggap

Tabel Hasil analisis data angket variabel tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi Pada Indikator Daya Tanggap.

No	Jawaban Responden															JUMLAH		
	SL			SR			KK			JR			TP					
	F	B	%	F	B	%	F	B	%	F	B	%	F	B	%	F	B	%
6	58	290	65	16	64	14	7	21	5	5	10	2	5	5	1	91	390	88
7	68	340	76	12	48	11	7	21	5	1	2	0	1	1	0	89	412	93
8	63	315	71	12	48	11	7	21	5	5	10	2	5	5	1	92	399	90
9	52	260	58	19	76	17	6	18	4	6	12	3	6	6	1	89	372	84
10	58	290	65	12	48	11	14	42	9	3	6	1	3	3	1	90	389	87
11	52	260	58	22	88	20	4	12	3	7	14	3	7	7	2	92	381	86
12	47	235	53	23	92	21	9	27	6	9	18	4	9	9	2	97	381	86
13	55	275	62	15	60	13	8	24	5	8	16	4	8	8	2	94	383	86
Jumlah																	698	
Rataan																	87	

Sesuai dengan tampilan hasil analisis persentase tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator daya tanggap pada tabel di atas, diketahui bahwa jumlah nilai bobot yang diperoleh adalah sebesar 698 dengan besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 87%. Dengan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator daya tanggap berada pada kategori yang tinggi.

4. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelaksanaan Layanan Informasi Di SMP Negeri 10 Kota Jambi Pada Indikator Kepastian

Tabel Hasil analisis data angket variabel tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi Pada Indikator kepastian.

No	Jawaban Responden															JUMLAH		
	SL			SR			KK			JR			TP					
	F	B	%	F	B	%	F	B	%	F	B	%	F	B	%	F	B	%
14	60	300	67	15	60	13	4	12	3	10	20	4	10	10	2	99	402	90
15	52	260	58	25	100	22	6	18	4	4	8	2	4	4	1	91	390	88
16	61	305	69	14	56	13	8	24	5	5	10	2	5	5	1	93	400	90
17	60	300	67	15	60	13	9	27	6	3	6	1	3	3	1	90	396	89
18	66	330	74	18	72	16	3	9	2	1	2	0	1	1	0	89	414	93

19	51	255	57	26	104	23	6	18	4	3	6	1	3	3	1	89	386	87
Jumlah																	537	
Rataan																	89	

Sesuai dengan tampilan hasil analisis persentase tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator kepastian pada tabel di atas, diketahui bahwa jumlah nilai bobot yang diperoleh adalah sebesar 537 dengan besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 89%. Dengan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator kepastian berada pada kategori yang tinggi.

#### 5. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelaksanaan Layanan Informasi Di SMP Negeri 10 Kota Jambi Pada Indikator Empati

Tabel Hasil analisis data angket variabel tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi Pada Indikator empati.

No	Jawaban Responden															JUMLAH		
	SL			SR			KK			JR			TP					
	F	B	%	F	B	%	F	B	%	F	B	%	F	B	%	F	B	%
20	48	240	54	18	72	16	7	21	5	8	16	4	8	8	2	89	357	80
21	55	275	62	18	72	16	13	39	9	3	6	1	3	3	1	92	395	89
22	56	280	63	16	64	14	10	30	7	4	8	2	4	4	1	90	386	87
23	56	280	63	27	108	24	4	12	3	0	0	0	0	0	0	87	400	90
24	52	260	58	32	128	29	2	6	1	1	2	0	1	1	0	88	397	89
25	57	285	64	24	96	22	1	3	1	3	6	1	3	3	1	88	393	88
Jumlah																	523	
Rataan																	87	

Sesuai dengan tampilan hasil analisis persentase tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator kepastian pada tabel di atas, diketahui bahwa jumlah nilai bobot yang diperoleh adalah sebesar 523 dengan besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 87%. Dengan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator empati berada pada kategori yang tinggi.

#### 6. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelaksanaan Layanan Informasi Di SMP Negeri 10 Kota Jambi Pada Indikator Bukti Langsung

Tabel Hasil analisis data angket variabel tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi Pada Indikator bukti langsung.

No	Jawaban Responden															JUMLAH		
	SL			SR			KK			JR			TP					
	F	B	%	F	B	%	F	B	%	F	B	%	F	B	%	F	B	%
30	53	265	60	18	72	16	6	18	4	5	10	2	5	5	1	87	370	83
32	55	275	62	18	72	16	13	39	9	3	6	1	3	3	1	92	395	89
33	55	275	62	15	60	13	10	30	7	5	10	2	5	5	1	90	380	85
34	53	265	60	28	112	25	6	18	4	0	0	0	0	0	0	87	395	89
35	50	250	56	34	136	31	2	6	1	1	2	0	1	1	0	88	395	89
Jumlah																	435	
Rataan																	87	

Sesuai dengan tampilan hasil analisis persentase tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator kepastian pada tabel di atas, diketahui bahwa jumlah nilai bobot yang diperoleh adalah sebesar 435 dengan besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 87%. Dengan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator bukti langsung berada pada kategori yang tinggi.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

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 (Warisma, 2018: 23).

Harapan para siswa terhadap layanan yang diberikan sekolah, tentunya akan mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan yang sekolah berikan, termasuk layanan bimbingan konseling 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.

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan, tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator kehandalan pada tabel di atas, diketahui bahwa jumlah nilai bobot yang diperoleh adalah sebesar 439 dengan besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 88%. Dengan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator kehandalan berada pada kategori yang tinggi, tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator daya tanggap pada tabel 4.3 di atas, diketahui bahwa jumlah nilai bobot yang diperoleh adalah sebesar 698 dengan besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 87%. Dengan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator daya tanggap berada pada kategori yang tinggi, tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator kepastian pada tabel 4.3 di atas, diketahui bahwa jumlah nilai bobot yang diperoleh adalah sebesar 537 dengan besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 89%.

Dengan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator kepastian berada pada kategori yang tinggi, tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator kepastian pada tabel 4.3 di atas, diketahui bahwa jumlah nilai bobot yang diperoleh adalah sebesar 523 dengan besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 87%. Dengan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator empati berada pada kategori yang tinggi, tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator kepastian pada tabel 4.3 di atas, diketahui bahwa jumlah nilai bobot yang diperoleh adalah sebesar 435 dengan besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 87%. Dengan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator bukti langsung berada pada kategori yang tinggi

#### SIMPULAN

Melalui analisis statistik yang telah dilakukan, pada dasarnya hasil penelitian ini sesuai dengan landasan teori yang digunakan. Sebagai hasil dari analisis sekaligus hasil dari penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan yang antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi berada pada kategori yang tinggi, besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 87 % yang artinya siswa merasa puas dengan pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi.

2. Tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator kehandalan berada pada kategori yang tinggi, besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 88 %.
3. Tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator daya tanggap berada pada kategori yang tinggi, besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 87 %.
4. Tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator kepastian berada pada kategori yang tinggi, besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 89 %.
5. Tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator empati berada pada kategori yang tinggi, besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 87 %.
6. Tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi pada indikator bukti langsung berada pada kategori yang tinggi, besarnya nilai persentase rata-rata yang diperoleh adalah 87 %.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Retno Ficky dkk. 2016. "*Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling Individual (Survei pada Siswa Kelas VIII di SMP Se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur)*", Jurnal Bimbingan dan Konseling. Vol. 5, No. 1.
- Anisya Solehah. 2020. *Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di Madrasah Aliyah Negeri (Man) Purbalingga*
- Bhakti, Caraka Putra. 2015. "*Bimbingan dan Konseling Komprehensif: Dari Paradigma Menuju Aksi*". Jurnal Fokus Konseling. Vol. 1. No. 2.
- Daryanto dan Farid, Mohammad. 2015. *Bimbingan Konseling Panduan Guru BK dan Guru Umum*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Desi Eka Sari. 2021. *Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Dan Konseling Pada Peserta Didik Di Era Pandemi Covid-19 Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Dan Madrasah Tsanawiyah Swasta Sekota Bandar Lampung*
- Eko Jati, 2015. *Pelaksanaan Layanan Bimbingan dan Konseling*. MAN 2 Banjarnegara. Peskopedagogia
- Hallen. 2013. *Bimbingan dan Konseling*, Jakarta: Quantum Teaching
- Imam Gojali, 2010. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang. Badan penerbit Universitas dipenogoro.
- Irianto, Yoyoh Bahtiar dan Prihatin, Eka. 2010, *Pengelolaan Pendidikan*, Bandung: Jurusan Administrasi Pendidikan,
- Kamaluddin, H. 2011. "*Bimbingan dan Konseling Sekolah*", Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan. Vol. 17, No. 4.

- Kotler, Philip, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks, Nira Shanty.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat
- Nira Shanty, 2013. *Pelaksanaan Layanan Koseling Individu di SMP N se Kecamatan Bangsal Mojokerto*. BK FIP –UNESA
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sriwidodo, Untung dan Indriastuti, Rully Tri. 2010. " *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah* ". *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Vol. 10. No. 2.
- Sudijono. 2012. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta. Rajawali Press
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D)*. Bandung: alfabeta.
- Susilowati, 2014. *Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Dan Koseling Di Smkn 1 Badegan Ponorogo*.
- Sutja, A. Dkk. (2017). *Penulisan skripsi untuk Prodi Bimbingan dan Koseling*. Yogyakarta: Wahana Resolusi.
- Warisma, 2018. *Profil Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Kinerja Koselor Dalam Memberikan Layanan Bimbingan Di SMK Pemuda Papar*.
- Windi Karina, 2017. *Layanana BK di Sekolah Islam dan Sekolah Katolik*. *Jurnal Bimbingan Koseling dan Dakwah Islam*. Vol. 14 No 2.
- Suhertina, 2014. *Dasar-dasar Bimbingan dan Koseling*, Pekanbaru: CV. Mutiara Pesisir Utama
- Farid Mashudi, 2012. *Psikologi Koseling*, Yogyakarta: Ircisod
- Syafaruddin, 2019. *Dasar-Dasar Bimbingan Dan Koseling Telaah Konsep, Teori dan Praktik*, Medan: Perdana Publishing
- Rukaya,2019. *Aku Bimbingan dan Koseling*, Guepedia.com
- Dewa Ketut Sukardi, 2008. *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan dan Koseling di Sekolah*, Jakarta: Rieneka Cipta.
- Tohirin, 2011. *Bimbingan dan Koseling di Sekolah dan Madrasah*,
- Prayitno. 2017. *Koseling Profesional yang Berhasil*, Jakarta: Rajawali Press,
- Yarmis Syukur, dkk 2019, *Bimbingan dan Koseling di Sekolah*, Malang: CV IRDH
- Tri Wahyuni,2018. "Peranan Layanan Informasi Bimbingan dan Koseling terhadap Tingkah Laku Sosial pada Siswa Kelas XII KR1 di SMK N 2 Boyolangu Tulungagung", *Jurnal Ilmiah Pengembangan Pendidikan*, no. 3 (2018): <https://ejurnalkotamadiun.org/index.php/JIpp/article/download/138/129/>, p.1-6
- Prayitno dan Erman Amti, 2017. *Dasar-dasar Bimbingan dan Koseling*, Jakarta: Rineka cipta,
- Sofyan S. Willis, 2017. *Koseling Individual, Teori dan Praktik*, Bandung: Alfabeta.