

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SISWA SMP AL AQSO CLURING KELAS VII TERHADAP PELAKSANAAN LAYANAN BIMBINGAN KONSELING PADA MASA PANDEMI COVID-19

Arif Ardinata^{1a}, Miftahul Arifin^{2b}, Siti Napisah^{3c}

Bimbingan Konseling Universitas PGRI Banyuwangi

¹ arifardi765@gmail.com

² miftahularifin@unibabwi.ac.id

³ sitinapisah@unibabwi.ac.id

(*) Corresponding Author

miftahularifin@unibabwi.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received : 08-12-2019

Revised : 18-01-2020

Accepted : 17-03-2020

KEYWORDS

Kepuasan siswa ;

Layanan BK;

Covid 19 ;

ABSTRACT

Pembelajaran dengan memanfaatkan teknologi informasi memang sudah diberlakukan beberapa tahun terakhir dalam sistem pendidikan Indonesia. Namun, pembelajaran daring yang berlangsung sebagai dampak dari pandemi Covid-19 menyebabkan proses pembelajaran sedikit terhambat karena secara teknis dan sistem banyak sekolah yang belum siap. Sejalan ini pembelajaran online hanya sebatas daring, sebagai juknis, belum sebagai cara pembelajaran, sebagai paradigma pembelajaran. Metodologi mengandung makna yang menyangkut prosedur dan cara melakukan pengujian data yang diperlukan untuk memecahkan atau menjawab masalah penelitian. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi pada saat sekarang dimana peneliti berusaha memotret peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian untuk kemudian digambarkan sebagaimana adanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling secara umum puas dengan keberadaan BK, yakni sebesar 70%. Sedangkan hasil dari masing-masing dimensi; (1) pelayanan bimbingan dan konseling sebesar 30%, (2) terhadap fasilitas sarana pendukung BK sebesar 10%, serta (3) terhadap kapasitas dan kemampuan guru BK sebesar 30%. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, siswa SMKN 1 Badegan merasa puas dengan keberadaan BK di sekolahnya, karena prosentase jawaban yang menunjukkan tingkat kepuasan lebih besar dari pada yang tidak puas.

This is an open access article under the CC-BY-SA license.



INTRODUCTION

Masalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan

proses pembelajaran agar peserta didik 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. Tujuan pendidikan nasional ialah mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, cakap, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Pendidikan di Indonesia yang wajib di tempuh oleh seluruh warga negara Indonesia adalah pendidikan formal, yaitu pendidikan yang di laksanakan pada sekolah sekolah resmi, mulai dari SD hingga SMA.

Pelaksanaan pembelajaran dilakukan disekolah dengan metode pembelajaran secara langsung yaitu guru bertatap muka dengan siswa. Pembelajaran secara bertatap muka merupakan cara efektif dalam menyampaikan pesan. Menurut Sutomo (2020), terdapat tiga elemen penting agar pesan yang disampaikan tersampaikan, yaitu verbal, vokal, dan visual gerak tubuh. Ketika pesan disampaikan, elemen kata-kata hanya 7% yang dapat ditangkap, intonasi 38%, dan gestur sebanyak 55%. Pembelajaran dengan bertatap muka akan terjadi interaksi antara guru dan siswa.

Guru dapat melihat kondisi siswa dan menentukan kapan harus berhenti, dan mengulang apa yang akan disampaikan. Sehingga pesan dalam proses pembelajaran akan tersampaikan dengan efektif. Terdapat kriteria ideal yang harus dipenuhi dalam proses pembelajaran didalam kelas, salah satunya yaitu jumlah siswa yang terdapat dalam 1 rombongan belajar. Rombongan belajar berdasarkan Permendikbud No. 17 tahun 2017, jenjang Sekolah Dasar dalam satu kelas berjumlah paling sedikit 20 siswa dan paling banyak 28 peserta didik, jenjang Sekolah menengah pertama (SMP) dalam satu kelas berjumlah paling sedikit 20 siswa dan paling banyak 32 peserta didik, dan jenjang SMA dalam satu kelas berjumlah paling sedikit 20 siswa dan paling banyak 36 peserta didik. Kegiatan pembelajaran akhir-akhir ini terganggu karena adanya pandemi Covid 19. Virus Corona atau severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut COVID-19. Virus Corona bisa menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian (WHO, 2019). Pemerintah melalui Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Mendikbud) mengeluarkan Surat Edaran (SE) Nomor 4 tahun 2020 tentang pelaksanaan kebijakan pendidikan dalam masa darurat penyebaran Covid-19 demi melindungi kesehatan lahir batin siswa, guru, kepala sekolah dan seluruh warga sekolah. Salah satu isi dari surat edaran tersebut yaitu pelaksanaan proses belajar dilakukan dari rumah.

Kebijakan pembelajaran dari rumah sebagai upaya untuk memutus rantai penyebaran Covid-19 yang biasa disebut dengan istilah *physical distancing* (menjaga jarak fisik). Pelaksanaan pembelajaran dari rumah sesuai anjuran pemerintah dilakukan pembelajaran melalui daring (online). Kegiatan pembelajaran daring dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Proses pembelajaran ini terhalang dengan beberapa masalah di Indonesia, diantaranya: 1) ketidak seimbangan teknologi antara sekolah dikota besar dan daerah, 2) keahlian guru dalam pengolahan aplikasi pembelajaran, 3) keterbatasan keahlian dalam pengolahan suberdaya alam, 4) relasi guru-murid-orang tua dalam pembelajaran daring yang belum integral (Suharwoto, 2020).

Pembelajaran dengan memanfaatkan teknologi informasi memang sudah diberlakukan beberapa tahun terakhir dalam sistem pendidikan Indonesia. Namun, pembelajaran daring yang berlangsung sebagai dampak dari pandemi Covid-19 menyebabkan proses pembelajaran sedikit terhambat karena secara teknis dan sistem banyak sekolah yang belum siap. sejauh ini pembelajaran online hanya sebatas daring, sebagai juknis, belum sebagai cara pembelajaran, sebagai paradigma pembelajaran.

Padahal, pembelajaran online bukan metode untuk mengubah belajar tatap muka dengan aplikasi digital, bukan pula membebani siswa dengan tugas yang bertumpuk setiap hari. Pembelajaran secara online harusnya mendorong siswa menjadi kreatif mengakses sebanyak mungkin sumber pengetahuan, menghasilkan karya, mengasah wawasan dan ujungnya membentuk siswa menjadi pembelajar sepanjang hayat (Suharwoto, 2020). Kami melakukan observasi terkait pemberian layanan informasi selama pandemi Covid-19 berlangsung. Observasi kami lakukan dengan wawancara guru dan siswa SMP Al Aqso Cluring Banyuwangi.

Pembelajaran daring yang dilakukan yaitu pemberian materi dan tugas secara langsung (home visit) bagi siswa yang tidak memiliki sarana yang memadai. Kendala-kendala yang dihadapi yaitu tidak semua siswa mempunyai gadget dan paket data internet yang memadai untuk proses belajar secara daring, terdapat siswa yang tidak bisa mengikuti pembelajaran secara aktif seperti pembelajaran tatap muka, dan lemahnya pengawasan untuk siswa memiliki motivasi belajar rendah. Adanya kebijakan pembelajaran Daring, mengharuskan sekolah untuk mencari solusi bagaimana pembelajaran bisa berjalan dengan efektif.

Sekolah dan guru telah mengupayakan kegiatan pembelajaran yang sesuai dengan kondisi ini. Hal yang perlu diperhatikan lagi yaitu tingkat kepuasan siswa selama mengikuti pembelajaran daring ini. Kepuasan siswa merupakan hasil dari sikap siswa terhadap apa yang di dapatkannya dengan apa yang diharapkannya (Sopiatin, 2010). Hasil analisis kepuasan siswa dapat digunakan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi dan bagaimana solusi yang dapat dilakukan.

Dengan demikian kegiatan bimbingan konseling layanan akan tetap berlangsung bagi siswa yang terkena kendala dalam melakukan pembelajaran ini, dengan memberikan layanan informasi kepada siswa. Layanan informasi ini akan membantu siswa yang belajar dari rumah namun tidak memiliki alat akses yang

memadai seperti smartphone yang digunakan untuk mengakses pembelajaran via daring. Setelah diuraikan secara mendalam dari berbagai permasalahan diatas, peneliti ingin mengkaji lebih jauh permasalahan tersebut dalam sebuah penelitian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Kelas Vii Terhadap Bimbingan Belajar Online Pada Masa Social Distancing Covid-19.

Kepuasan siswa

Menurut Kotler (2008) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan arapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah interaksi antara harapan dan kenyataan sesudah mendapat layanan yang diberikan. Menurut Qureshi et al (dalam Naser Ibrahim Saif MD, 2014), Kepuasan adalah perasaan kesenangan dan sukacita ketika seseorang mendapatkan atau telah terpenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Menurut Chang dan Fisher dalam AnaUka (2014) tingkat kepuasan

siswa dalam layanan merupakan komponen yang sangat utama bagi mereka untuk memperoleh pengetahuan atau keterampilan. Seorang siswa dapat dianggap puas jika ia merasa bahwa pelajaran memenuhi kebutuhan dan harapan. Hal ini dapat memotivasi siswa untuk berupaya lebih pada pembelajaran, meningkatkan sikap positif ke arah pelajaran, dan untuk menghadiri kursus lain di masa depan.

Tse dan Wilton (1998) (dalam Kandampully dan Suhartanto, 2000) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai respon konsumen terhadap evaluasi diskrepansi/ketidaksesuaian yang dirasakan antara ekspektasi dan kinerja dari produk sebagaimana yang dirasakan setelah konsumennya. Engel dkk (1995) (dalam Theresia Widyaratna, Danny, dan Filicia Chandra, 2001), mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi setelah konsumen dimana suatu yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi apa yang menjadi harapannya.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap layanan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja layanan yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 1997). Oliver dan Rust dkk (dalam Agustiono dan Sumarno, 2006), berpendapat bahwa tujuan pengukuran kepuasan pelanggan adalah untuk memberikan informasi agar penyedia layanan atau barang bisa meningkatkan kinerjanya. Pada prinsipnya terdapat 3 kunci dalam memberikan kepuasan pelanggan, yaitu: kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan (termasuk memahami tipe tipe pelanggan); mengembangkan database yang akurat tentang pelanggan (termasuk kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan) dan pemanfaatan informasi yang didapat dari riset pasar dalam kerangka pemasaran strategik (Tjiptono, 1997 dalam Agustiono dan Sumarno, 2006).

Untuk mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan 4 (empat) hal, yaitu mengidentifikasi setiap pelanggannya, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas pelayanan, memahami strategi kualitas pelayanan pelanggan, dan memahami siklus pengukuran serta umpan balik dari kepuasan pelanggan

Kepuasan konsumen mempunyai pengaruh terbesar terhadap loyalitas konsumen, dikarenakan pada hotel berbintang tiga, empat, dan lima disamping memiliki fasilitas-fasilitas yang baik dan memadai, kemampuan dan kecakapan staf dalam melayani juga baik, sehingga konsumen yang tinggal di hotel tersebut merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan tersebut.

Perasaan puas inilah yang dapat menyebabkan konsumen tersebut akan kembali tinggal di hotel yang sama pada saat menginap pada lain waktu, enggan berpindah ke hotel lain, mau untuk merekomendasi hotel tersebut kepada orang lain, dan menunjukkan sikap loyalnya kepada hotel yang bersangkutan. Namun, hasil penelitian ini harus diterapkan secara hati-hati untuk hotel yang memiliki

karakteristik lain, karena keunikan hotel berbintang tiga, empat, dan lima tidak sama dengan hotel berbintang dua ke bawah maupun hotel-hotel lain dengan tipe berbeda (Sugandini, 2003).

Menurut Agustiono dan Sumarno (2006), pada hipotesis penelitian pertama ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang. Hipotesis penelitian kedua membuktikan bahwa ada kepuasan terhadap pihak rumahsakit yang dirasakan oleh pasien rawat inap. Sedangkan hipotesis penelitian ketiga membuktikan bahwa kualitas mempengaruhi apa yang di rasaksn oleh pasien rawat inap di

Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang (Agustiono dan Sumarno, 2006).

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan siswa

Kepuasan seorang atau pengguna jasa tidak akan didapatkan begitu saja dan dengan kadar yang tidak sama antara pengguna jasa pelayanan yang satu dengan yang lainnya, hal ini menunjukkan adanya berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan/pengguna jasa. Sehingga perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang didapat oleh para pelanggan jasa.

Menurut Moenir (dalam Yulairmi dan Putu, 2007, hlm.16) agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu; (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan.

Selain itu faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kepuasan yang berasal dari kesadaran para petugas yang berkecimpung di dalam layanan tersebut. Faktor aturan yang diberlakukan dalam pelaksanaan layanan. Faktor organisasi yang menjalankan sistem pelayanan juga memiliki pengaruh yang penting terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga faktor ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan untuk memudahkan konsumen dalam mendapatkan produk yang diinginkan. Menurut Philip Kotler (dalam J. Supranto, 2006, hlm.237) dapat dispesifikan dari teori jasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

1) Faktor keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan.

2) Faktor ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula.

3) Faktor keyakinan (*confidence*)

Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance". Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan.

4) Faktor empati (*emphaty*)

Empati adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan.

5) Faktor berwujud (*tangible*)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan.

Faktor secara umum yang mempengaruhi tingkat kepuasan dalam penggunaan sarana dan prasarana pendidikan jasmani adalah kualitas dari sarana dan prasarana pendidikan jasmani yang tersedia. Menurut Suharsimi Arikunto (1992, hlm.104), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu keanekaragaman produk (*feature*), keandalan (*realibility*), kesesuaian (*conformance*), daya tahan (*durability*), berwujud (*tangibles*), jaminan (*assurance*).

MATERIALS & METHOD

Populasi Menurut Sugiyono (2010, hlm. 117) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang tetapi juga obyek dan benda-benda alam lainnya”.. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas VII yang berjumlah 50 siswa.

Menurut Sugiyono (2017, hlm.18) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah sampel purposive sampling, hal ini dilakukan dengan mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu.

Menurut Sugiyono (2010, hlm.126) purposive sampling adalah teknik penentu sampel dengan pertimbangan tertentu. Hal tersebut didasarkan pada pendapat Arikunto (2010, hlm.98) yang mengatakan untuk pertimbangan apabila subjek penelitian kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Selanjutnya, jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih tergantung setidak-tidaknya dari :

- Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana.
- Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data. Dan besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti.

RESULTS AND DISCUSSIONS

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat tingkat kepuasan layanan bimbingan konseling siswa kelas VII SMP AL AQSO Cluring Banyuwangi, untuk mengumpulkan data penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan 5 (lima) pilihan jawaban yang sudah disediakan yaitu Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak

Setuju, Sangat Tidak Setuju, disebarkan kepada 50 siswa kelas VII SMP AL AQSO Cluring Banyuwangi untuk melihat tingkat kepuasan layanan bimbingan konseling siswa kelas VII SMP AL AQSO pada saat pandemi COVID-19.

PELAKSANAAN PENELITIAN

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu data penelitian hanya diperoleh dari skor kuesioner yang memenuhi persyaratan valid dan reliabel, sedangkan data kuesioner yang tidak memenuhi syarat, dibuang, tidak dipakai untuk data penelitian. Adapun pelaksanaan penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 18 Agustus 2020 dan penarikan pada tanggal 18 Agustus 2020. Jumlah kuesioner yang disebarkan pada siswa kelas VII SMP AL AQSO Cluring Banyuwangi berjumlah 50 kuesioner terdiri dari siswa kelas VII, untuk mengisi kuesioner kepuasan layanan. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner yang kembali berjumlah 50 kuesioner siswa. Berdasarkan hasil analisa dapat dilihat secara rata-rata lebih dari 73% menyatakan setuju bahwa kualitas layanan dari indikator keandalan *reability* yang menyangkut keseriusan dalam menanggapi masalah siswa adalah puas, sedangkan responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat puas dilihat dari 23% menyatakan sangat puas sedangkan responden menyatakan kurang setuju hanya 2%, dan sisanya menjawab tidak setuju sejumlah 2%. Berdasarkan skor harapan siswa menunjukkan bahwa skor kenyataan lebih tinggi dari pada hasil skor dari skor harapan, yang artinya siswa puas dengan pelayanan keandalan guru BK.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling siswa kelas SMP AL AQSO Banyuwangi. Dalam penelitian ini peneliti telah menyebarkan kuisisioner atau angket sebanyak 50 responden yaitu semua siswa kelas VII. Hasil kuisisioner tersebut diolah dengan menggunakan SPSS 23.00 for windows.

Faktor secara umum yang mempengaruhi tingkat kepuasan dalam penggunaan sarana dan prasarana pendidikan jasmani adalah kualitas dari sarana dan prasarana pendidikan jasmani yang tersedia. Menurut Suharsimi Arikunto (1992, hlm.104), beberapa faktor secara keseluruhan mempengaruhi kepuasan, berikut keanekaragaman produk (*feature*), keandalan (*realibility*), kesesuaian (*conformance*), daya tahan (*durability*), berujud (*tangibles*), jaminan (*assurance*).

Pendapat dari beberapa ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan/kepastian, *empathy* atau kepedulian.

Penelitian yang dilakukan oleh Any Susilowati (2014) menunjukkan bahwa survei dengan melibatkan 300 siswa, Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling secara umum puas dengan keberadaan BK, yakni sebesar 70%. Sedangkan hasil dari masing-masing dimensi; (1) pelayanan bimbingan dan konseling sebesar 30%, (2) terhadap fasilitas sarana pendukung BK sebesar 10%, serta (3) terhadap kapasitas dan kemampuan guru BK sebesar 30%. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, siswa SMKN 1 Badegan merasa puas dengan keberadaan BK di sekolahnya, karena prosentase jawaban yang menunjukkan tingkat kepuasan lebih besar dari pada yang tidak puas.

Berdasarkan laporan hasil dari pengukuran kepuasan di atas yakni sebesar 72% dari jumlah responden menyatakan puas terhadap layanan bimbingan konseling yang dilakukan oleh guru BK pada saat pandemi COVID -19 di SMP AL AQSO. Sedangkan hasil dari masing-masing dimensi; Keandalan (Reability) sebesar 20%, Daya Tanggap (Responsiveness) 8%, Bukti fisik (Tangibles) 16%, Empati (Emphaty) 20%, Kualitas jaminan (assurance) 8%. dari jumlah tersebut dapat disimpulkan bahwa keandalan dan empathy guru BK sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa dan tentunya sangat berpengaruh pada saat bimbingan konseling. walaupun harapan siswa pada dimensi empathy cukup tinggi, hal ini di pengaruhi oleh perlakuan guru BK terhadap setiap siswa berbeda. Oleh sebab itu secara garis besar pada kenyataan guru BK memberikan kepuasan pada dimensi empathy.

CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan yaitu terdapat kepuasan layanan bimbingan konseling selama pandemi. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya hasil kuesioner yang melebihi dari 90% dari total 50 siswa mengaku puas dengan layanan yang diberikan saat pandemi covid 19

REFERENCES

- Achmad Juntika Nurihsan ,2006.Bimbingan Dan Konseling, Bandung: RefikaAditama
- Agus, Irianto.2004.Pengantar Pangan dan Gizi, Jakarta: Penebar Swadaya.
- Agustiono, Budi, dan Sumarno, 2006, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. Akhmad Sudrajat. 2008. Pengertian Pendekatan, Strategi, Metode, Teknik dan Model Pembelajaran. Bandung : Sinar Baru Algensindo.
- Any Susilowati. 2014. Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Smkn 1 Badegan Ponorogo. Jurnal Hisbah, Vol. 11, No. 1, Juni.
- Ardy Wiyani Novan.2014.Psikologi PERKEMBANGAN Anak Usia Dini.Yogyakarta:GAVA MEDIA
- Arikunto. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall.Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.
- Dewa Ketut Sukardi, Desak Made Sumiati. 1990. *Pedoman Praktis Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Dyah Sugandini. (2003). Antecedent Loyalitas Konsumen Pada Industri Perhotelan Studi pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta. WAHANA, Volume 6, No.2, Agustus 2003. p. 181 – 200.
- Fandy Tjiptono, 1997, Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta. Gunawan, Yusuf. 1992. Pengantar Bimbingan dan Konseling, Buku Panduan Mahasiswa. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- HM, Jogiyanto, 1999, Analisis dan Desain Sistem Informasi : PendekatanTerstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis, ANDI Yogyakarta, Yogyakarta. <https://petisi.co/gogot-suharwoto-jabat-pengembang-teknologi-pembelajaran-ahli-utama/>.

- J Supranto, Prof. M.A.,APU 2006 Pengukuran tingkat kepuasan untuk menaikkan pangsa pasar.
- Kartini Kartono. 1985. *Bimbingan dan dasar-dasar pelaksanaannya : teknik bimbingan prakti*. Jakarta : Rajawali.
- Mugiarso, H, dkk. 2004. *Bimbingan dan Konseling*. Semarang: Universitas Negeri Semarang Press.
- Muhammad Irham. Novan ardy wiyani. 2014. teori dan aplikasi dalam proses pembelajaran. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media. 2014
- Muhammad Yasir, Suarman, dan Gusnardi. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Dan Motivasi Dalam Pembelajaran Kelompok (Cooperative Learning) Dan Kaitannya Dengan Hasil Belajar Akuntansi Dismklabor Binaan Fkip Unri Pekanbaru. *Pekbis Jurnal*, Vol.9, No.2, Juli 2017:77-90.
- Prayitno dan Erman Amti. 2004. *Dasar-Dasar BK*, Jakarta : Pusat Perbukuan, Depdiknas, 2004
- SAFITRI. 2017. Pengaruh layanan informasi untuk meningkatkan motif berprestasi siswa sma negeri i hinai.
- Slameto. 1986. *Bimbingan di Sekolah*, Salatiga: PT Bina Aksara. Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*.Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*.Bogor: Ghalia Indonesia
- Sudjana, Nana, dan Ibrahim. 1989. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Sinar Baru.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sukardi, Dewa Ketut. 2000. *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah*.Jakarta: Rineka Cipta.
- sukardi. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Theresia Widyaratna. 2001. Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris (Studi Kasus Pada Ayam Penyet Sebagai Menu Unggulan Warung Bu Kris). *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 3, No. 2, September 2001: 85 – 95*.
- Tim Pengembangan MKDK IKIP Semarang.1993. *Bimbingan Konseling Sekolah*. Semarang: IKIP Semarang Press.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Tohirin, 2007, *Bimbingan Konseling di Sekolah dan Madrasah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.