

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual pada siswa di SMP Negeri se-kecamatan Matraman, Jakarta timur dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual di SMP Negeri se-kecamatan Matraman, Jakarta Timur yang diukur dengan *Client Satisfaction Questionnaire-8* (CSQ-8) mayoritas berada pada kategori sedang atau cukup puas dengan persentase sebesar 73.75%.
2. Pada pengukuran kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual dengan CSQ-8 terdapat delapan dimensi. Berdasarkan hasil perhitungan, dimensi kualitas layanan dan dimensi pemenuhan harapan memiliki persentase yang sama yaitu 78%, kemudian dimensi pemenuhan kebutuhan memiliki persentase 75%, selanjutnya ada dimensi rekomendasi kepada orang lain dengan persentase 83%, diikuti oleh dimensi jumlah pertemuan dan hasil dari layanan dengan persentase yang sama yaitu 79%, kemudian dimensi kepuasan secara umum dengan persentase sebesar 81%, dan yang terakhir dimensi penggunaan layanan kembali dengan persentase 83%.

3. Tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan konseling individual di SMP Negeri se-kecamatan Matraman, Jakarta Timur yang diukur berdasarkan pengembangan dari teori SERVQUAL, mayoritas berada pada kategori sedang atau cukup puas dengan persentase sebesar 68.75%.
4. Pada pengukuran kepuasan siswa di SMP Negeri se-kecamatan Matraman, Jakarta Timur dilihat dari kualitas layanan dengan teori SERVQUAL, dimensi yang tersedia yaitu lima dimensi. Berdasarkan hasil perhitungan, dimensi daya tanggap memperoleh persentase tertinggi dibandingkan dengan dimensi lainnya dengan 86%, kemudian diikuti oleh dimensi jaminan dengan persentase 85%, selanjutnya dimensi empati dengan persentase 84%. Kemudian dimensi bukti fisik dengan persentase 83%, dan yang terakhir yaitu dimensi keandalan dengan persentase 82%.
5. Hasil dari FGD keseluruhan adalah terdapat beberapa hal yang perlu untuk dikaji dan menjadi bahan evaluasi guru BK terutama yang berkaitan dengan cara-cara guru BK dalam memberikan bantuan untuk menyelesaikan permasalahan siswa.

B. IMPLIKASI

Hasil penelitian ini memberikan gambaran mengenai kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual pada siswa kelas VIII di SMP Negeri se-kecamatan Matraman, Jakarta Timur. Kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual menjadi modal dasar bagi guru BK untuk melihat sejauhmana layanan telah memberikan dampak kepada siswa, Hal ini tentunya menjadi langkah awal bagi guru BK untuk melaksanakan proses evaluasi layanan. Pentingnya untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual juga didasari oleh fungsi dari layanan konseling individual itu sendiri. Pada dasarnya layanan konseling individual merupakan layanan yang menjadi “*Jantung Hatinya*” program bimbingan dan konseling, artinya layanan ini menjadi layanan yang berpengaruh terhadap keseluruhan program bimbingan dan konseling.

Kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual di SMP Negeri Se-Kecamatan Matraman Jakarta Timur secara umum berada pada klasifikasi cukup puas. Meskipun siswa secara umum merasa cukup puas akan layanan yang diterima, terdapat beberapa hal yang perlu untuk menjadi bahan kajian atau evaluasi bagi guru BK dalam menyelenggarakan layanan konseling individual agar dapat memberikan pelayanan yang optimal terutama mengenai cara-cara yang digunakan dalam menangani permasalahan siswa. Selain itu, dengan mengetahui

akan kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual menjadi wadah bagi siswa untuk menyampaikan pendapatnya terhadap layanan, apakah layanan tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan siswa atau tidak. Tentunya, jika guru BK tidak mengetahui yang siswa harapkan sebagai pengguna jasa terhadap layanan konseling individual akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Karena dengan mengetahui kepuasan siswa, guru BK dapat melihat sejauh mana keefektifan pelayanan yang diberikan dan aspek-aspek mana yang membutuhkan penanganan dengan segera, serta apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan yang siswa harapkan. Tentunya hal ini bermanfaat agar layanan konseling individual yang diberikan kepada siswa dapat berjalan dengan efektif dan maksimal.

C. SARAN

1. Kepala sekolah

Sebagai pemegang kebijakan di sekolah, kepala sekolah diharapkan dapat memberikan motivasi serta fasilitas yang mendukung kegiatan guru BK dalam memberikan layanan termasuk layanan konseling individual.

2. Guru Bimbingan dan Konseling atau Konselor Sekolah

- Bagi guru bimbingan dan konseling untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa terutama yang berkaitan dengan layanan konseling individual. Hal ini dapat ditempuh dengan cara mengikuti seminar atau pelatihan-pelatihan terkini mengenai layanan bimbingan dan konseling secara umum dan layanan konseling individual secara khususnya.
- Guru BK bersedia untuk mendengarkan pendapat siswa terhadap layanan yang telah diterima. Hal ini dapat berguna sebagai bahan evaluasi dalam menyelenggarakan layanan BK secara umum maupun layanan konseling individu secara khususnya.
- Menyediakan kotak saran di ruang BK merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan agar siswa berani mengemukakan pendapatnya terkait dengan layanan yang diterima.
- Diadakannya sosialisasi layanan konseling individual kepada siswa. Hal ini ditujukan agar siswa dapat mengetahui fungsi dan peran dari layanan konseling individual. Selain itu, agar guru BK dan siswa memiliki persepsi yang sama terhadap layanan konseling individual.
- Guru BK senantiasa melibatkan siswa dalam kegiatan-kegiatan bimbingan dan konseling. Salah satu caranya yaitu melibatkan

siswa dalam menata ruangan bimbingan dan konseling, membuat hiasan di ruang BK, dan lain sebagainya. Hal ini bertujuan agar siswa merasa menjadi salah satu bagian dari layanan BK dan terjalinnya hubungan yang positif antara guru BK dengan siswa, Dengan ini diharapkan siswa memiliki pandangan yang baik terhadap guru BK maupun layanan BK secara keseluruhan.

3. Guru Mata Pelajaran

Guru mata pelajaran atau guru lain diharapkan dapat menjadi tim kerja yang baik dengan guru BK. Partisipasi yang dapat dilakukan guru mata pelajaran seperti membantu guru BK dalam mengidentifikasi siswa yang membutuhkan layanan, pengumpulan informasi atau data siswa, berpartisipasi dalam kegiatan khusus layanan bimbingan dan konseling seperti konferensi kasus, serta membantu dalam pengumpulan informasi yang diperlukan dalam rangka penilaian terhadap layanan bimbingan dan konseling dan lain sebagainya. Dengan adanya kerjasama yang baik antara guru BK dan guru mata pelajaran memungkinkan bagi guru BK memberikan pelayanan secara optimal kepada siswa.

4. Siswa

Untuk lebih berani mengemukakan pendapatnya terhadap layanan yang diterima terutama yang berkaitan dengan layanan konseling individual. Baik itu yang bersifat positif maupun kritikan Hal ini ditujukan untuk bahan evaluasi pelayanan dari guru BK kepada siswa.

5. Peneliti Selanjutnya

Apabila peneliti selanjutnya ingin mengukur kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual, dapat mengukur kepuasan siswa berdasarkan karakter dari konseli atau klien. Salah satu metode penelitian yang dapat digunakan peneliti selanjutnya yaitu penelitian komparatif yang membedakan kepuasan siswa berdasarkan karakteristik konseli (Konseli sukarela atau terpaksa).