

**PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENGUKURAN TINGKAT
KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN DASAR
BIMBINGAN DAN KONSELING BERBASIS WEB DI SMA**

SKRIPSI

Oleh:

Damar Tuter Wicaksono

NIM. 06071282025032

Program Studi Pendidikan Bimbingan dan Konseling



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2024

**PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENGUKURAN TINGKAT
KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN DASAR
BIMBINGAN DAN KONSELING
BERBASIS WEB DI SMA**

SKRIPSI

Damar Tahir Wisakarna

NIM: 080122020001

Program Studi Biologi dan Konseling

Mengajukan:

**Koordinator Prodi
Biologi dan Konseling**

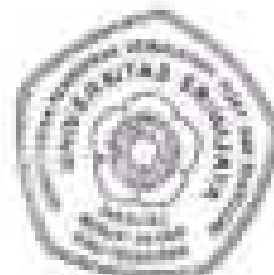


**Fatma Husayrah, M.Pd.
NIP. 198012101981007**

Pembimbing



**Dr. Yusuf, M.A.
NIP. 194212101981000**



**PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENGUKURAN TINGKAT
KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN DASAR
BIMBINGAN DAN KONSELING
BERBASIS WEB DI SMA**

SIMPULAN

Oleh
Dewi Tia Wicakana
NIM: 18112001004
Program Studi Bimbingan dan Konseling

Telah dipinjam dan telah pada :

Buat : / Lembar

Tanggal : 20 Mei 2024

YTM PENGUKUR

1. Ketua : Dr. Yusuf, M.A.
2. Anggota : Nivis AB, M.Pd.



Indralaya, 22 Mei 2024

Mengucapkan,

Koordinator Program Studi



Fadhila Ruziqyah, M.Pd., NIP.

090612101903107

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Damar Tatar Wicaksono

NIM : 660712828025012

Program Studi : Desain dan Konseling

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "Pengembangan Instrumen Pengukuran Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Dasar Bimbingan dan Konseling Berbasis Web di SMA" ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2009 tentang Penghapusan dan Pelanggaran yang ditunjukkan dalam skripsi ini demikian pula pernyataan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa ada pemaksaan dari pihak manapun.

Indralaya, 20 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



Damar Tatar Wicaksono

NIM 660712828025012

PRAKATA

Skripsi dengan judul "Pengaruh Instrumen Pengukuran Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Dasar Bimbingan dan Konseling Berbasis WEB di SMA" disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Pendidikan Bimbingan dan Konseling, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Krivajaya. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak.

Di sini karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak DR. Yusuf, M.A., selaku dosen pembimbing atau kepala bimbingan dan arahan yang telah diberikan untuk penyelesaian skripsi ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Hartono, M.A., Dekan FKIP Unswi, Ibu Prof Dr. Sri Susanti, M.Pd., Ketua Jurusan Ilmu Pendidikan, dan Ibu Fachlita Roswagah, M.Pd., Koordinator Program Studi Bimbingan dan Konseling yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi selama penyelesaian skripsi ini. Terima kasih kepada seluruh dosen Program Studi Bimbingan dan Konseling yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama masa perkuliahan, serta terima kasih kepada Bapak/Ibu teman sepegi yang telah memberikan semangat serta dan masukan untuk perkuliahan skripsi ini. Selanjutnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, keluarga, dan teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat selama penulis menempuh perkuliahan.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk perkembangan bidang studi bimbingan dan konseling serta pengembangan ilmu pengetahuan.

Indralaya, 10 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



Guntur Titus Wicaksono

NIM. 0007120025032

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala, karena atas berkat, Rahmat dan kurnia-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat beserta salam selalu tercurahkan kepada keluarga, sahabat, dan pengikutnya yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah ke zaman yang islamiyah pada saat ini dan semoga kita semua mendapatkan syafaatnya di yaumul akhir kelak. Aamiin ya Robbal Alamin.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

- Ibu dan Ayah tercinta, yang senantiasa berjuang dan memberikan do'a untuk kelancaran saya sehingga dapat menyelesaikan studi Sarjana dengan tepat waktu. Semoga suatu saat nanti saya bisa memberikan kebanggaan dan kebahagiaan kepada Ibu dan Ayah di dunia dan akhirat.
- Mamade, yang telah membantu selama masa perkuliahan dan juga pembuatan skripsi sehingga bisa menjadi Sarjana. Semoga selalu ada kebaikan yang mengiringi Mamade dan semoga selalu diberikan kesehatan serta kesempatan untuk saling kebersamai.
- Dosen pembimbing skripsi, Bapak Dr. Yosef, M.A., yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan segala bentuk dukungan untuk kelancaran penulisan skripsi ini, mulai dari penentuan tema penelitian sampai pada tahap penyelesaian penulisan skripsi.
- Dosen Program Studi Bimbingan dan Konseling FKIP Universitas Sriwijaya, Ibu Dra. Rahmi Sofah, M.Pd., Kons., Ibu Fadhlina Rozzaqyah, M.Pd., Ibu Ratna Sari Dewi, M.Pd., Bapak Sigit Dwi Sucipto, M.Pd., Bapak Dr. Alrefi, M.Pd., Ibu Risma Anita Puriani, M.Pd., Ibu Nur Wisma, S.Pd.I., M.Pd., Ibu Silvia AR, M.Pd., Bapak Romi Fajar Tanjung, M.Pd., Ibu Khadijah Lubis, M.Pd., Ibu Vera Bakti, M.Psi., dan Ibu Minarsih, M.Pd., Kons., serta admin Program Studi Bimbingan dan Universitas Sriwijaya vii Konseling Ibu Riansih, S.Pd. dan Ibu Dewi, S.Pd. Terima kasih Bapak/Ibu atas ilmu dan pengalaman dan pembelajaran yang diberikan selama masa perkuliahan.

- Kepala sekolah, guru bimbingan dan konseling, tenaga kependidikan, dan seluruh siswa/siswi di SMAN 2 Unggul Sekayu yang telah bersedia membantu selama penulis melaksanakan penelitian di sekolah tersebut.
- Kepala sekolah, guru bimbingan dan konseling, tenaga kependidikan, dan seluruh siswa/siswi di SMAN Sumatera Selatan yang telah berkontribusi dan memberikan kelancaran selama peneliti melaksanakan penelitian.
- Seluruh teman-teman Program Studi Bimbingan dan Konseling Angkatan 2020 yang telah memberikan warna dan kesan selama perkuliahan serta pengalaman yang belum pernah saya dapatkan sebelumnya.
- Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis selama mengikuti perkuliahan di Universitas Sriwijaya.

MOTTO

“Shoot ten Now or Never”

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
PRAKATA	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1. Bimbingan dan Konseling	5
2.1.1 Definisi	5
2.1.2. Komponen bimbingan dan konseling	6
2.2. Layanan Dasar	7
2.2.1 Definisi Layanan Dasar	7
2.2.2. Jenis-jenis Layanan Dasar	8
2.2.3 <i>Large Group Guidance</i>	8
2.3. Kepuasan	9
2.3.1. Definisi Kepuasan	9
2.3.2. Fungsi Kepuasan Terhadap Layanan Dasar	10
2.3.3. Dimensi tingkat kepuasan	10
2.3.4. Faktor yang mempengaruhi kepuasan	11
2.3.5. Dampak Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Dasar di Sekolah	12
2.3.6. Cara Mengukur Tingkat Kepuasan Siswa	12
2.3.7. Peran bimbingan dan konseling untuk meningkatkan kepuasan siswa	13

2.4. Pengembangan Instrumen Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan	14
2.4.1. Jenis-jenis instrumen yang dapat dikembangkan untuk mengukur tingkat kepuasan	14
2.4.2. Pemenuhan persyaratan instrumen	14
2.4.3. Model atau prosedur pengembangan e-skala berbasis web	15
2.5. E-skala	17
2.5.1. Pengembangan E-Skala menggunakan Aplikasi	17
2.6 Skala Pengukuran	18
2.6.1 Skala <i>Likert</i>	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1. Metode Penelitian	19
3.2. Partisipan Penelitian	22
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	23
3.4. Definisi Operasional	23
3.5. Instrumen Penelitian	24
3.5.1 Instrumen untuk analisis kebutuhan	24
3.6. Analisis Data	27
3.6.1. Analisis Data Asesmen Kebutuhan	27
3.6.2. Analisis Hasil Expert Review	27
3.6.3. Analisis Hasil Pilot Test	28
3.6.4. Analisis Hasil Main Test	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Hasil Asesmen Kebutuhan dengan Guru Bimbingan Konseling	36
4.1.2 Hasil Asesmen Kebutuhan dengan Siswa	37
4.1.3 Tinjauan Pusaka	37
4.1.4 Identifikasi Dimensi/Aspek, Indikator, Deskriptor, Item dan Format Respon	38
4.1.5 Computer-based	41
4.1.6 Validasi dan Revisi	43
4.1.7 Hasil Validasi Tampilan TKST-LDBK	45
4.1.8 <i>Pilot test</i>	48
4.1.8 Main test	56

4.1.10 Hasil Uji T	64
4.1.11 Skala final	65
4.2 Pembahasan	65
4.3 Keterbatasan Penelitian	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
5.3 Rekomendasi	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Bagan Pengembangan Skala dan <i>E-skala</i>	20
Tabel 3.2 penyajian Untuk Deskripsi Partisipan Dalam Penelitian	23
Tabel 3.3 Angket Analisis Kebutuhan Siswa	24
Tabel 3.4 Instrumen untuk mengukur kepraktisan.	26
Tabel 3.5 Kategori Validitas Butir Soal	29
Tabel 3.6 Kategori Koefisien Reliabilitas	31
Tabel 3.7 Kriteria Kepraktisan	31
Tabel 3.8 Kriteria koefisien reliabilitas	33
Tabel 3.9 Kategori Koefisien Reliabilitas	34
Tabel 3.10 Kriteria Kepraktisan	35
Tabel 4.2 Penulisan Format Respon	40
Tabel 4.3 Pembuatan <i>Computer-based</i>	41
Tabel 4.4 Hasil Validasi Konten	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Kepraktisan	45
Tabel 4.6 Perbaikan Item Pernyataan	46
Tabel 4.7 Hasil keseluruhan Validasi Pilot Test	49
Tabel 4.8 Hasil Validitas <i>Pilot Test</i> aspek <i>Tangible</i>	51
Tabel 4.9 Hasil Validitas <i>Pilot Test</i> aspek <i>Reliability</i>	52
Tabel 4.10 Hasil Validitas <i>Pilot Test</i> aspek <i>Responsiveness</i>	52
Tabel 4.11 Hasil Validitas <i>Pilot Test</i> aspek <i>Assurance</i>	53
Tabel 4.12 Hasil Validitas <i>Pilot Test</i> aspek <i>Emphaty</i>	53
Tabel 4.13 Hasil Validitas <i>Pilot Test</i> Antar Aspek	54
Tabel 4.14 Hasil Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	54
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas <i>Main Test</i>	57
Tabel 4.17 Hasil Validitas <i>Main Test</i> Aspek <i>Tangible</i>	59
Tabel 4.18 Hasil Validitas <i>Main Test</i> Aspek <i>Reliability</i>	60
Tabel 4.19 Hasil Validitas <i>Main Test</i> Aspek <i>Responsiveness</i>	61
Tabel 4.20 Hasil Validitas <i>Main Test</i> Aspek <i>Assurance</i>	61
Tabel 4.21 Hasil Validitas <i>Main Test</i> Aspek <i>Emphaty</i>	62
Tabel 4.22 Hasil Validitas <i>Main Test</i> Tiap Aspek	63
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas <i>Main Test</i>	63

Tabel 4.24 Hasil Uji T Independen	64
Tabel 4.25 Hasil Uji T Mann-Whitney	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Asesmen Kebutuhan Siswa	37
Gambar 4.1 Tampilan Sebelum Memakai kop	48
Gambar 4.2 Tampilan sesudah mamakai kop	48
Gambar 4.3 Tampilan awal e-skala berbasis web	65
Gambar 6.1 wawancara dengan guru BK SMAN Sumatera Selatan	82
Gambar 6.2 wawancara dengan guru BK SMAN 2 Sekayu	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Usul Judul Penelitian	79
Lampiran 2	SK Pembimbing	80
Lampiran 3	Asesmen Kebutuhan	82
Lampiran 4	Instrumen Penelitian Sebelum Validasi	85
Lampiran 5	Validasi Instrumen Penelitian oleh ahli/expert review	87
Lampiran 6	Tabel Distribusi Nilai (rtabel)	111
Lampiran 7	Surat Tugas Validator	112
Lampiran 8	Surat Izin Penelitian	113
Lampiran 9	Dokumentasi Kegiatan	115
Lampiran 10	SK Bukti Penelitian	117
Lampiran 11	Tabulasi Hasil Uji Validitas Tahap Pilot Test	119
Lampiran 12	Tabulasi Hasil Uji Validitas Tahap Main Test	120
Lampiran 13	Lembar Review Skripsi	121
Lampiran 14	Bukti Perbaikan Review Skripsi	122
Lampiran 15	Bukti Perbaikan Review Skripsi	123
Lampiran 16	Lembar Persetujuan UAP	124
Lampiran 17	Manual Skala	125

ABSTRAK

Kepuasan peserta didik sangat penting untuk mengukur kebermutuan layanan BK di sekolah, karena dengan tingkat kepuasan peserta didik yang tinggi maka kebermutuan layanan BK di sekolah sudah sangat bagus. Untuk mengukur kepuasan peserta didik dengan kebermutuan layanan BK diperlukan instrumen yang baik untuk mengukurnya, tetapi instrument yang ada saat ini bisa dikatakan belum baik untuk mengukur kepuasan peserta didik terhadap kebermutuan layanan BK. Oleh karena itu perlu dilakukan pengembangan instrument. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan instrument berbentuk *e-skala* untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan dasar bimbingan dan konseling di SMA. Metode yang digunakan adalah penelitian pengembangan. Subjek pada penelitian ini adalah 19 untuk *pilot test* dan 302 untuk *main test* yang dipilih secara acak dari sekolah menengah. Berdasarkan hasil penelitian item sebanyak 32 pernyataan dikatakan valid dengan nilai item tertinggi 0,657 dan item terendah 0,384 dengan tingkat reliabilitas 0,914 dan reliabilitas kepraktisan 89%. Penelitian ini menghasilkan e-skala berbasis web yang valid, reliabel, dan praktis sebagai alat ukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan dasar di SMA. Adapun rekomendasi untuk kedepan adalah memperbanyak jumlah responden dari berbagai macam daerah supaya bisa digunakan dalam jangkauan luas.

Kata Kunci : e-skala, kepuasan, kualitas layanan.

ABSTRACT

Student satisfaction is very important to measure the quality of guidance and counseling services in schools, because with a high level of student satisfaction, the quality of guidance and counseling services in schools is very good. To measure student satisfaction with the quality of guidance and counseling services, valid, reliability, and practical instrument is needed to measure it, but the existing instruments can be said unpractical for measuring student satisfaction with the quality of guidance and counseling services. Therefore, it is necessary to develop instruments. This research aims to develop an instrument in the form of an e-scale to measure the level of student satisfaction with basic guidance and counseling services in high school. The method for this research is development research. The subjects in this study were 19 for the pilot test and 302 for the main test who were chosen randomly from high schools. Based on the results of research items, 32 statements were said good or the other word is valid with strongest item 0,828 and weakness item 0,744 also the reliability high 0.914 and practical reliability of 89%. Thus, this research produces a valid, reliability, and practical web-based scale as a tool for measuring the level of student satisfaction with large group in high school. The recommendation is the number of respondents from various regions so the study can be used in a wide range..

Keyword : e-Skala, Satisfaction, SERQUAL

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Dalam perspektif bimbingan dan konseling komprehensif, bimbingan dan konseling harus dapat memfasilitasi pencapaian tugas-tugas perkembangan siswa secara optimal. Myrick (2011) berpendapat bahwa dalam pendekatan bimbingan dan konseling perkembangan harus mempertimbangkan tugas-tugas perkembangan siswa. Dalam mengembangkan tugas-tugas perkembangan siswa ada beberapa cara yang bisa digunakan dalam bimbingan dan konseling komprehensif yaitu yang pertama ada layanan dasar sebagai sumber informasi bagi siswa, kedua ada layanan responsif untuk menanggapi siswa yang memiliki masalah, dan yang ketiga ada layanan perencanaan individual. Khususnya untuk layanan dasar merupakan layanan yang utama, karena dalam layanan dasar akan membekali siswa dengan segenap informasi untuk mendukung perkembangan siswa terkait akademik, karir, pribadi, dan sosial.

Tujuan dari layanan dasar adalah untuk membantu siswa supaya bisa mencapai perkembangan yang normal, mempunyai mental yang sehat dan memperoleh keterampilan yang diperlukan untuk kehidupan kedepannya. Secara rinci tujuan dari layanan dasar tertuang pada Permendikbud no. 111 tahun 2014 yaitu membantu siswa supaya (1) memiliki kesadaran (pemahaman) mengenai dirinya sendiri dan lingkungannya (pendidikan, pekerjaan, sosial budaya, dan agama), (2) dapat mengembangkan kemampuan untuk bertanggung jawab atas tingkah lakunya terhadap penyesuaian diri dengan lingkungannya, (3) dapat mengatasi permasalahannya sendiri, dan (4) dapat mengembangkan dirinya dalam rangka mencapai tujuan hidupnya. Didalam layanan dasar terdapat beberapa komponen supaya tujuan dari layanan dasar bisa tercapai.

Apabila layanan dasar dapat terlaksana dengan baik maka akan berdampak positif bagi siswa. Adapun dampak positif bagi siswa berdasarkan penelitian yaitu meningkatnya motivasi berprestasi siswa sehingga siswa mampu mengenali kelebihan dan kelemahan dalam dirinya, hal tersebut akan memiliki peranan besar bagi siswa dalam menentukan karir. Dalam hasil penelitian Zuraidah (2017)

diketahui bahwa layanan dasar yang diberikan secara rutin dapat meningkatkan kesadaran siswa terhadap pemilihan jurusan di SMK dengan nilai yang baik. Hal ini dapat diketahui apabila layanan bimbingan dan konseling dilakukan dengan optimal, maka akan memiliki manfaat yang baik bagi perkembangan karir siswa.

Kebermanfaatan layanan dasar bagi siswa tentu tidak lepas dari peran seorang guru bimbingan dan konseling. Untuk memberikan layanan dasar yang bermutu, maka guru bimbingan dan konseling perlu mengukur kualitas layanan dasar. Ada banyak sekali aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas dari layanan dasar, salah satunya adalah tingkat kepuasan atau *student satisfaction*. Berdasarkan penelitian Prastyati et al (2015) untuk mengukur kepuasan siswa terhadap layanan klasikal menggunakan skala konsep kepuasan. Penelitian dari T. Rahayu (2017) menggunakan kuesioner dan instrumen yang berbentuk skala kepuasan bimbingan klasikal untuk mengetahui kepuasan siswa. Penelitian dari Susilowati (2014) menggunakan angket untuk mengukur kepuasan siswa saat melaksanakan bimbingan klasikal. Berdasarkan literatur penelitian terdahulu ternyata terdapat banyak sekali peneliti yang meneliti tingkat kepuasan siswa terhadap layanan dasar. Tetapi, didalam penelitian terdahulu terdapat beberapa kelemahan yang diantaranya adalah hanya mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan saja dan menggunakan group diskusi untuk mengukur tingkat kepuasan siswa.

Dampak yang terjadi apabila kualitas layanan dasar tidak diukur adalah guru bimbingan dan konseling tidak mengetahui kinerjanya sehingga hal ini akan berakibat buruk bagi siswa. Hal ini senada dengan hasil penelitian dari Suryani et al (2022) yaitu terdapat hubungan antrara kinerja guru bimbingan dan konseling dengan disiplin siswa berada pada tingkat sedang. Akibatnya banyak siswa yang memiliki sikap disiplin yang rendah, hal ini tentu akan menjadi hambatan bagi siswa dalam segala hal baik sosial, akademik, karir, dan belajar. Dalam penelitian Liung & Syah (2017) juga menyebutkan bahwa kualitas layanan yang diberikan mempengaruhi loyalitas siswa. Loyalitas siswa yang tinggi akan mempermudah guru bimbingan dan konseling dalam memberikan atau menyampaikan layanan,

sebaliknya jika loyalitas siswa yang rendah maka guru bimbingan dan konseling akan kesulitan dalam menyampaikan layanan.

Dampak kualitas layanan dasar sangat mempengaruhi perkembangan siswa untuk kedepannya. Dengan layanan dasar yang baik, maka perkembangan siswa akan akan baik dan optimal. Yang ditandai oleh aspek sosial, pribadi, karir, dan belajarnya telah matang. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan instrumen yang valid, reliabel, dan praktis untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan dasar di SMA.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dikarenakan belum ada alat untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan dasar bimbingan dan konseling di SMA yang berbasis digital. Maka peneliti menarik rumusan masalah, yaitu:

Bagaimana mengembangkan e-kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan dasar bimbingan dan konseling di SMA yang valid, reliabel dan praktis?

1.3.Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan serta mengembangkan alat berupa e-skala berbasis web untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan dasar bimbingan dan konseling di SMA yang, valid, reliabel dan praktis.

1.4.Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai bahan acuan untuk meningkatkan mutu layanan dasar bimbingan dan konseling di SMA.
 - b. Sebagai dasar acuan pada bidang penelitian sejenis atau sebagai pengembangan penelitian selanjutnya.

Manfaat Praktis

a. bagi guru BK

- 1) Mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan dasar bimbingan dan konseling di SMA.
- 2) Meningkatkan mutu layanan dasar guru bimbingan dan konseling di sekolah.

b. Sekolah

Sebagai referensi dan evaluasi sekolah mengenai perbaikan kualitas layanan bimbingan dan konseling.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmadi, A. (2019). Kepuasan Peserta Diklat Terhadap Pelayanan Widyaiswara. *Andragogi: Jurnal Diklat Teknis Pendidikan Dan Keagamaan*, 7(2), 256–269. <https://doi.org/10.36052/andragogi.v7i2.101>
- Akinci, C., & Saunders, M. (2015). Using questionnaire surveys to gather data for within organisation HRD research. *Handbook of Research Methods on HRD*. Edward Elgar, Cheltenham, Cheltenham., 217–300.
- Amani, A. (2018). Peran Guru Bimbingan Dan Konseling Dalam Memotivasi Belajar Siswa Smp N 15 Yogyakarta. *Hisbah: Jurnal Bimbingan Konseling Dan Dakwah Islam*, 15(1), 20–34. <https://doi.org/10.14421/hisbah.2018.151-02>
- Ardinata, A., Arifin, M., & Napisah Siti. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Smp Al Aqso Cluring Kelas Vii Terhadap Pelaksanaan Layanan Bimbingan Konseling Pada Masa Pandemi Covid - 19. *SOSIOEDUKASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan Dan Sosial*, 9(1), 81–89.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bairati, I., Turcotte, S., Doray, G., Belleau, F., & Grégoire, L. (2014). Development and validation of an instrument assessing women’s satisfaction with screening mammography in an organized breast cancer screening program. *BMC Health Services Research*, 14(1), 9. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-9>
- Bertea, E., & Zait, A. (2013). Scale Validity in Exploratory Stages of Research. *Management&Marketing*, 11(1), 38–46.
- Bloemer, J., Ruyter, K. de, & Wetzels, M. (1999). Linking perceived service quality and service loyalty: a multi-dimensional perspective. *European Journal of Marketing*, 33(11/12), 1082–1106.
- Bonett, D. G., & Wright, T. A. (2015). Cronbach’s alpha reliability: Interval estimation, hypothesis testing, and sample size planning. *Journal of Organizational Behavior*, 36(1), 3–15. <https://doi.org/10.1002/job.1960>
- Buchori, B. (2014). Dakwah Melalui Bimbingan dan Konseling Islam. *Jurnal Konseling Religi*, 5(1), 1–18.
- Chalidaziah, W., Ilyas, S. M., & Akla, F. (2023). Kepuasan Siswa dan Kesesuaian Pelayanan Bimbingan dan Konseling. *Consilium : Berkala Kajian Konseling Dan Ilmu Keagamaan*, 9(2), 77. <https://doi.org/10.37064/consilium.v9i2.13232>
- da Silva, D. J. C., Godoy, L. P., Godoy, T. P., Wegner, R. da S., & Sudati, L. U. (2019). SERVQUAL scale for quality measurement: a case study in a company of public transport. *SERVQUAL scale for quality measurement: a case study in a company of public transport*. SERVQUAL scale for quality measurement: a case study in a

- company of public transport. *Revista de Administração Da Universidade Federal de Santa Maria*, 12(5), 894–910.
- Danjuma, I., Bawuro, F. A., Vassumu, M. A., & Habibu, S. A. (2018). The Service Quality Scale Debate: A Tri-Instrument Perspective for Higher Education Institutions. *Expert Journal of Business and Management*, 6(2), 127–133.
- Embet, E., Harapan, E., & Putri, R. D. (2021). Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Guru Bimbingan Dan Konseling Terhadap Pelaksanaan Layanan Pada Siswa Smk Negeri 1 Benakat. *Jurnal Wahana Konseling*, 4(1), 46. <https://doi.org/10.31851/juang.v4i1.5149>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guilford, J. P. (1956). The structure of intellect. *Psychological Bulletin*, 53(4), 267–293. <https://doi.org/10.1037/h0040755>
- Hepner, P. Paul., Wampold, B. E., & Kivlighan, D. M. (2008). *Research design in counseling*. Thomson Brooks/Cole.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396–403. <https://doi.org/10.9734/BJAST/2015/14975>
- Kartowagiran, B. (2009, November 14). *Penyusunan Instrumen Kinerja SMK-SBI*. Workshop Evaluasi Kinerja SMK-SBI.
- Kibtyah, M. (2014). Peran Konseling Keluarga Dalam Menghadapi Gender Dengan Segala Permasalahannya. *Sawwa: Jurnal Studi Gender*, 9(2), 361. <https://doi.org/10.21580/sa.v9i2.641>
- Liung, H., & Syah, T. Y. R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Di Moderasi Harga. *Jurnal Ekonomi*, 8(2), 32–44.
- LYNN, M. R. (1986). Determination and Quantification Of Content Validity. *Nursing Research*, 35(6), 382–386. <https://doi.org/10.1097/00006199-198611000-00017>
- Marpaung, J., Adiningtyas, S. W., & Ramdani, R. (2021). Kepuasan Siswa terhadap Layanan Bimbingan Konseling di SMA Kota Batam. *Educational Guidance and Counseling Development Journal*, 4(1), 1–9.
- McLeod, J. (2013). *An Introduction to Counselling (Fifth)*. Library of Congress Cataloging-in-Publication Data.
- Mudjijanti, F. (2022). Kepuasan Siswa Atas Pelayanan Bimbingan dan Konseling Ditinjau Dari Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling di SMK PGRI Wonoasri Kabupaten Madiun. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Indonesia*, 7(2), 55–64.

- Myrick, R. D. (2011). *Developmental Guidance and Counseling: A Practical Approach Fifth Edition* (D. L. Sorenson & E. Sorenson, Eds.; 5th ed.). Educational Media Corporation.
- Na-Nan, K., & Wongwiwatthananukit, S. (2020). Development and Validation of a Life Satisfaction Instrument in Human Resource Practitioners of Thailand. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3), 75. <https://doi.org/10.3390/joitmc6030075>
- Nurfarida, I. N. (2015). Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 11(2), 135. <https://doi.org/10.21067/jem.v11i2.874>
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of Retailing*, 57(3), 25–48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia no 111 Tahun 2014. (2014). <https://jdih.kemdikbud.go.id/Sjdih/Siperpu/Dokumen/Salinan/Permendikbud%20Nomor%20111%20Tahun%202014.Pdf>.
- Prastyaati, S., & Nusantoro, E. (2015). Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan Konselor Lulusan BK UNNES dalam Kormat Klasikal. *Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application*, 4(4), 15–20.
- Pui, Y. C., Siew, Y. T., & Jia, Y. A. K. (2017). Measuring International Students' Satisfaction: the Development of Survey Instrument . *Proceedings of the Global on Business and Economic Research*, 112–119.
- Puspitasari, W. D., & Febrinita, F. (2021). Pengujian Validasi Isi (Content Validity) Angket Persepsi Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Matakuliah Matematika Komputasi. *Focus Action of Research Mathematic*, 4(1), 77–90.
- Rahayu, T. (2017). Satisfaction Level Of A Classical Guidance And Individual Counseling Services In Student At Smp Negeri 8 Yogyakarta. *Jurnal Riset Mahasiswa Bimbingan Dan Konseling*, 3(7), 293–307.
- Riduwan. (2010). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Alfabeta.
- Sholikhah, W., & Muslikah. (2023). Hubungan Antara Kualitas Pribadi Guru BK dengan Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Bimbingan Klasikal SMA Negeri Se Kabupaten Klaten Timur. *Jurnal on Education*, 05(02), 4491–4500.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan* (S. Y. Suryandari, Ed.; 5th ed.). ALFABETA.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development)* (S. Y. Suryandari, Ed.; 5th ed.). Alfabeta.
- Suryani, R., Marito, D., Azzahra, L., & Harahap, M. (2022). Pengaruh Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling Terhadap Kedisiplinan Siswa SMA Negeri 15 Medan. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(2), 5040–5049.
- Susilowati, A. (2014). Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Smkn 1 Badegan Ponorogo. *Hisbah: Jurnal Bimbingan Konseling Dan Dakwah Islam*, 11(1), 145–161. <https://doi.org/10.14421/hisbah.2014.111-08>
- van Iwaarden, J., van der Wiele, T., Ball, L., & Millen, R. (2003). Applying SERVQUAL to Web sites: an exploratory study. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 20(8), 919–935. <https://doi.org/10.1108/02656710310493634>
- Walter, A., Mueller, T. A., & Helfert Gabriele. (2011). The Impact of Satisfaction, Trust, and Relationship Value on Commitment: Theoretical Considerations and Empirical Results. *Journal of Bussines and Industrial Marketing*.
- Yosef, Ibrahim, A. R., Yusuf, M., Wicaksono Damar Tuter, & Amalia, P. (2023). Developing A SERVQUAL-Based Scale for Measuring Student Satisfaction with Academic Service in Higher Education. *Education Quarterly Reviews*, 6(4), 146–157. <https://doi.org/10.31014/aior.1993.06.04.793>
- Yusoff, M. S. B. (2019). ABC of Content Validation and Content Validity Index Calculation. *Education in Medicine Journal*, 11(2), 49–54. <https://doi.org/10.21315/eimj2019.11.2.6>
- Zamanzadeh, V., Ghahramanian, A., Rassouli, M., Abbaszadeh, A., Alavi-Majd, H., & Nikanfar, A.-R. (2015). Design and Implementation Content Validity Study: Development of an instrument for measuring Patient-Centered Communication. *Journal of Caring Sciences*, 4(2), 165–178. <https://doi.org/10.15171/jcs.2015.017>
- Zogara, A. U., Handayani, O. W. K., & Sunawan. (2018). Development of Community Satisfaction Instrument Measurement in Public Health Center Based on Android. *Journal of Educational Research and Evaluation*, 7(1), 101–108.
- Zuraidah. (2017). Dampak Positif Pemberian Bimbingan Konseling Terhadap Pemilihan Jurusan Pada Siswa Smk Swasta Pabaku Stabat. *Kognisi Jurnal*, 2(1), 54–64.