

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

SKRIPSI

Oleh:

Putri Amalia

NIM. 06071382025069

Program Studi 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 SMP**

SKRIPSI

Oleh

Putri Amalia

NIM: 06071382025069

Program Studi Bimbingan dan Konseling

Mengetahui,

Koordinator Program Studi,



Fadhlina Rozzaqyah, M. Pd.

NIP. 199301252019032017

Pembimbing,



Dr. Yosef, M.A.

NIP. 196203231988031005



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

SKRIPSI

Oleh

Putri Amalia

NIM: 06071382025069

Program Studi Bimbingan dan Konseling

Telah diujikan dan lulus pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 19 Juli 2024

TIM PENGUJI

1. Ketua : Dr. Yosef, M.A.



2. Anggota : Nur Wisma, S.Pd.I., M.Pd.



Palembang, 19 Juli 2024

Mengetahui,

Koordinator Program Studi



Fadhlina Rozzaqyah, M.Pd.

NIP. 199301252019032017



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Putri Amalia

NIM : 06071382025069

Program Studi : Bimbingan 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 SMP " 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 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

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

Palembang, 29 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Putri Amalia

06071382025069

PRAKATA

Puji Syukur ke hadirat Allah *Subhanahu wa Ta'ala*, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengembangan Instrumen Pengukuran Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Dasar Bimbingan dan Konseling Berbasis Web di SMP”. Skripsi ini disusun untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Bimbingan dan Konseling, Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Hartono, M.A., selaku Dekan FKIP Universitas Sriwijaya, Ibu Prof. Dr. Sri Sumarni, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pendidikan, Ibu Fadhlina Rozzaqyah, M.Pd., selaku Koordinator Program Studi Bimbingan dan Konseling, Bapak Dr. Yosef, M.A., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, saran dan dukungan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini dan Bapak Sigit Dwi Sucipto M.Pd., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan saran dan dukungan yang sangat bermanfaat. Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, atas segala doa, dukungan yang tiada henti serta kepada teman dan kolega atas semangat, bantuan dan kerjasama selama penelitian ini berlangsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka untuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan. Akhir kata, semoga segala jerih payah dan usaha yang telah dilakukan dapat memberikan hasil yang maksimal dan bernilai positif.

Palembang, 29 Juni 2024
Penulis

Putri Amalia

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama penulis ucapkan rasa syukur kepada Allah *Subhanahu wa Ta'ala*, atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan dan inspirasi yang sangat banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua yang sangat penulis sayangi dan cintai, Ayahanda M. Ali Husairi dan Ibunda Rusmala Dewi. Terima kasih atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang telah diberikan. Tak kenal lelah mendoakan dan memberikan yang terbaik hingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai meraih gelar sarjana. Tanpa bimbingan dan pengorbanan kalian, penulis tidak akan berada di titik ini. Kalian adalah inspirasi terbesar dalam hidup ini, semoga ayah dan ibu panjang umur serta murah rezeki.
2. Keluarga besar penulis, terutama sepupu penulis yang sudah banyak memberikan dukungan dan semangat kepada penulis. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan dan cinta yang tulus. Kalian selalu menjadi tempat penulis bercerita dan sumber kekuatan dalam menghadapi tantangan.
3. Dosen Pembimbing, Bapak Dr. Yosef, M.A., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak bimbingan, saran dan dukungan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena sudah banyak meluangkan waktunya sehingga saya dapat sampai di titik ini.
4. Seluruh Dosen Program Studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya yang telah mengajarkan dan mendidik saya dengan penuh rasa sabar dan ikhlas. Sehingga, ilmu yang saya dapatkan di bangku perkuliahan dapat menjadi ilmu yang bermanfaat untuk banyak orang.
5. Teman-Teman *Wonder Women*, Fanny Margaretha, Anissa Pranadewi dan Nuril Anggraini yang menjadi bagian penting dalam hidup saya, terima kasih atas persahabatan, dukungan dan semangat yang kalian berikan. Kalian adalah bagian dari kenangan indah dalam perjalanan ini.

6. Teman-Teman Pejuang S.Pd., Ayu Wandira, Dea Ananda, Andini dan Selvi Artha yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
7. Terima kasih untuk teman-teman Program Studi Bimbingan dan Konseling angkatan 2020, atas semua suka duka yang kita lalui bersama.
8. Semua pihak yang telah membantu, tidak lupa penulis sampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang membantu penulis dalam bentuk apapun, baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga kebaikan kalian semua mendapat balasan.
9. Terakhir penulis ucapkan rasa terima kasih kepada diri sendiri sebagai bentuk apresiasi dan rasa syukur karena sudah sampai pada tahap ini. Terima kasih karena sudah bertahan walau terbersit rasa lelah, tidak kenal lelah demi membuat bahagia orang-orang yang sudah penulis sebutkan sebelumnya. Semoga selalu kuat dan sehat untuk tetap bertahan dalam berbagai rintangan.

MOTTO

“Biarkan Orang Terus Berbicara Tapi Kau Terus Maju”

“Kunci yang Meluruskan Hidup adalah Syukur dan Sabar. Ingatlah
Sesungguhnya Rasa Syukur Akan Mendatangkan Kebahagiaan”

PERNYATAAN	iv
PRAKATA	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Bimbingan dan Konseling.....	6
2.1.1 Definisi Bimbingan dan Konseling	6
2.1.2 Tujuan Bimbingan dan Konseling.....	7
2.1.3 Fungsi Bimbingan dan Konseling	7
2.1.4 Komponen Bimbingan dan Konseling	8
2.2 Layanan Dasar Bimbingan dan Konseling.....	10
2.2.1 Definisi Layanan Dasar Bimbingan dan Konseling.....	10
2.2.2 Komponen Layanan Dasar Bimbingan dan Konseling.....	11
2.3 Kepuasan Siswa dan Kualitas Layanan.....	14
2.3.1 Konsep Kepuasan Siswa	14
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa	15
2.3.3 Indikator Kepuasan Siswa	16
2.3.4 Konsep Kualitas Layanan.....	17
2.3.5 Dimensi Kualitas Layanan	17
2.3.6 Pengukuran Kepuasan Siswa dan Kualitas Layanan.....	18
2.3.7 Model atau Prosedur Pengembangan Instrumen	19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Metode Penelitian.....	22
3.2 Partisipan Penelitian.....	23
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	24
3.3.1 Waktu	24
3.3.2 Tempat Penelitian.....	24
3.4 Definisi Operasional.....	24
3.5 Instrumen Penelitian.....	25
3.6 Teknik Analisis Data.....	27
3.8 Uji Validitas	29
3.9 Uji Reliabilitas.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil Penelitian	30
4.1.1 <i>Paper Based Design</i>	30
4.1.1.1 Hasil Analisis Kebutuhan dengan Guru Bimbingan dan Konseling ..	30
4.1.1.2 Hasil Tinjauan Pustaka.....	32
4.1.1.3 Menentukan Aspek/Domain, Indikator dan Item	33
4.1.1.4 Penulisan Format Respon.....	36
4.1.1.5 Membuat <i>Manual Paper Based</i> dan <i>Computer Based</i>	36
4.1.1.6 Langkah-Langkah Penggunaan Skala Berbasis Web denganSurvetHeart	39
4.1.2 Validasi.....	46
4.1.3 Hasil <i>Pilot Test</i>	52
4.1.3 <i>Main Test</i>	56
4.2 Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Indikator Kepuasan Siswa.....	16
Tabel 3.1	Bagan Pengembangan Skala	22
Tabel 3.2	Bagan Pengembangan Skala Berbasis Web.....	23
Tabel 3.3	Bagan Validasi Pengembangan Skala Berbasis Web	23
Tabel 3.4	Bagan Penyajian Deskripsi Partisipan	24
Tabel 3.5	Bagan Penyajian Deskripsi Instrumen Penelitian	25
Tabel 3.6	Kisi-Kisi Kuisisioner Tingkat Kepuasan Siswa	26
Tabel 3.7	Kisi-Kisi Kuisisioner Uji Praktikalitas	26
Tabel 4.1	Hasil Wawancara Guru Bimbingan dan Konseling SMP Negeri 19 Palembang.....	30
Tabel 4.2	Hasil Wawancara Guru Bimbingan dan Konseling SMP Negeri 1 Talang Kelapa	31
Tabel 4.3	Kisi-Kisi Instrumen Tingkat Kepuasan Siswa	33
Tabel 4.4	Penulisan Format Respon.....	36
Tabel 4.5	Paper Based Skala Tingkat Kepuasan Siswa	36
Tabel 4.6	Langkah-Langkah Penggunaan Skala Berbasis Web dengan SurveyHeart	39
Tabel 4.7	Data Hasil CVI Penilaian Validator.....	46
Tabel 4.8	Data Hasil CVI Penilaian Validator.....	49
Tabel 4.9	Data Hasil CVI Penilaian Validator.....	50
Tabel 4.10	Data Hasil CVI Penilaian Validator.....	50
Tabel 4.11	Saran Ahli Validasi Konten.....	51
Tabel 4.12	Data Hasil Uji Validitas Pilot Test.....	54
Tabel 4.13	Perbandingan Data Hasil Uji Validitas Pilot Test dengan Main Test	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Aplikasi Play Store/ App Store	39
Gambar 4.2	Download aplikasi SurveyHeart.....	39
Gambar 4.3	Membuat akun SurveyHeart.....	40
Gambar 4.4	Membuat Formulir	40
Gambar 4.5	Memilih Tamplate	41
Gambar 4.6	Mengedit Tamplate	41
Gambar 4.7	Membuat Judul dan Maksud Pengisian Skala.....	42
Gambar 4.8	Membuat Petunjuk Pengisian Skala.....	42
Gambar 4.9	Membuat Format Respon	43
Gambar 4.10	Membuat Tamplate Baru.....	43
Gambar 4.11	Membuat Beberapa Pertanyaan.....	44
Gambar 4.12	Membuat Tamplate Baru.....	44
Gambar 4.13	Membuat Item Pernyataan	45
Gambar 4.14	Formulir Siap Publish.....	45
Gambar 4.15	Hasil Uji Validitas Pilot Test	53
Gambar 4.16	Hasil Uji Reliabilitas Pilot Test.....	55
Gambar 4.17	Hasil Uji Praktikalitas Pilot Test.....	56
Gambar 4.18	Hasil Uji Validitas Main Test.....	58
Gambar 4.19	Hasil Uji Praktikalitas Main Test.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Usulan Judul Skripsi.....	71
Lampiran 2 Lembar Pengesahan Proposal.....	72
Lampiran 3 SK Pembimbing.....	73
Lampiran 4 SK Penelitian di SMP Negeri 19 Palembang	75
Lampiran 5 SK Penelitian di SMP Negeri 1 Talang Kelapa.....	76
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palembang	77
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian dari Dinas Pendidikan Kota Palembang	78
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banyuasin.....	79
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian dari Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuasin..	80
Lampiran 10 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di SMP Negeri 19 Palembang	81
Lampiran 11 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di SMP Negeri 1 Talang Kelapa	82
Lampiran 12 Uji Validasi Konten dan Konstruk oleh Ahli	83
Lampiran 13 Uji Kepraktisan Skala Berbasis Web di SMP	104
Lampiran 14 Tampilan Skala Berbasis Web.....	114
Lampiran 15 Tampilan Buku Skala Manual	121
Lampiran 16 Dokumentasi	134
Lampiran 17 Buku Bimbingan.....	139
Lampiran 18 Surat Keterangan Pengecekan Similarity	141

ABSTRAK

Upaya pengembangan instrumen pengukuran tingkat kepuasan siswa terhadap layanan dasar merupakan elemen penting dalam mengukur mutu layanan bimbingan dan konseling serta menyediakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Saat ini belum ada instrumen yang mengukur hal tersebut dengan baik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan instrumen pengukuran tingkat kepuasan siswa terhadap layanan dasar bimbingan dan konseling di SMP yang valid, reliabel dan praktis. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian pengembangan (*Research Development*). Prosedur pengembangan skala terdiri dari tahap analisis kebutuhan, tinjauan pustaka, validasi konten, *pilot test*, *main test*, dan produk akhir. Subjek pada penelitian ini adalah siswa SMP kelas X dan XI, sebanyak 20 siswa pada tahap *pilot test* dan 212 siswa yang pada tahap *main test* yang dipilih secara random dari dua sekolah. Validator telah menyatakan sebanyak 32 item valid dengan dilakukan analisis CVI yang menunjukkan nilai CVI 1,00. Berdasarkan hasil *pilot test* sebanyak 32 item dinyatakan valid seluruhnya dan dari hasil uji reliabilitas menghasilkan koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,979. Berdasarkan hasil *main test* kepada 212 siswa seluruh item masih dinyatakan valid dan dari hasil uji reliabilitas menghasilkan koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,939. Instrumen juga terbukti praktis digunakan oleh siswa dibuktikan dari hasil uji CVI sebesar 1,00 menunjukkan kepraktisan dalam penggunaan.

Kata Kunci: Bimbingan dan Konseling, Layanan Dasar, Tingkat Kepuasan Siswa

ABSTRACT

Efforts to develop instruments to measure student satisfaction levels are an important element in measuring the quality of guidance and counseling services and providing more effective and efficient services. Currently there is no instrument that measures this well. Therefore, this research aims to develop an instrument for measuring the level of student satisfaction with basic guidance and counseling services in junior high schools that is valid, reliable and practical. The research method used in this research is (Research Development). The scale development procedure consists of the needs analysis stage, literature review, content validation, pilot test, main test, and final product. The subjects in this research were middle school students in grades X and XI, as many as 20 students in the pilot test stage and 212 students in the main test stage who were chosen randomly from two schools. The validator has declared 32 items valid by carrying out CVI analysis which shows a CVI value of 1.00. Based on the pilot test results, 32 items were declared completely valid and the reliability test results produced a Cronbach's Alpha coefficient of 0.979. Based on the results of the main test on 212 students, all items were still declared valid and the results of the reliability test produced a Cronbach's Alpha coefficient of 0.939. The instrument was also proven to be practical for students to use as evidenced by the CVI test results of 1.00 indicating practicality in use.

Keywords: Guidance and Counselling, Basic Services, Student Satisfaction Level

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan layanan bimbingan dan konseling sangat vital bagi masyarakat secara umum, khususnya bagi para peserta didik. Pentingnya tidak hanya layanan itu sendiri, tetapi juga organisasinya yang terstruktur baik dan didukung oleh para profesional. Peranan dan posisi bimbingan serta konseling dalam pendidikan memiliki peran yang sangat penting untuk mencapai tujuan dari pendidikan (Subandi, Maba, A. P., & Chandra, E. K., 2018).

Bimbingan serta konseling melibatkan empat komponen pelayanan yaitu layanan dasar, layanan responsif, perencanaan individual, serta dukungan sistem. Salah satu aspek penting dari layanan ini adalah layanan dasar, yang merupakan pendekatan terstruktur untuk membantu siswa mempersiapkan diri dan mengembangkan potensi mereka (Permendikbud No. 111 Tahun 2014). Lebih lanjut Cotton (2006) menegaskan layanan dasar adalah strategi sistematis untuk mengembangkan pribadi serta keterampilan siswa, serta untuk mencegah kemungkinan masalah yang mungkin timbul. Ini mencakup berbagai program yang disusun oleh konselor untuk meningkatkan potensasiswa, seperti bimbingan kelompok, evaluasi, dan layanan-layanan lain (Subandi, Maba, A. P., & Chandra, E. K., 2018).

Melihat seberapa krusialnya peran bimbingan dan konseling bagi seluruh siswa maka, upaya peningkatan mutu layanan bimbingan dan konseling terus menerus dilakukan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah pengembangan terus-menerus instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan serta konseling. Pengembangan instrumen ini merupakan bagian yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan bimbingan dan konseling. Kualitas sebuah sekolah tidak hanya dinilai dari kelengkapan fasilitas fisiknya, tetapi juga dari kualitas layanan yang diberikan, terutama dalam hal pengukuran kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling yang mereka terima. Dalam konteks ini, siswa dianggap sebagai pelanggan utama yang perlu dilayani dengan baik.

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan (Supranto, 2011). Dalam konteks ini, kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu produk atau layanan setidaknya memenuhi harapan yang ada. Kotler dan Keller (2009) menjelaskan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan hasil dari produk atau layanan yang di terima dengan harapan sebelumnya. Dengan kata lain, kepuasan merupakan hasil dari interaksi antara harapan dan pengalaman setelah menggunakan jasa atau produk tertentu. Pelanggan dianggap puas apabila kualitas suatu jasa atau produk tertentu memenuhi harapan.

Dalam konteks bimbingan dan konseling, pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, yang dalam hal ini adalah siswa, menjadi salah satu indikator penting. Pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat menciptakan lingkungan sekolah yang nyaman dan mendukung. Oleh karena itu, guru bimbingan dan konseling sebagai penyedia layanan perlu melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan dasar bimbingan dan konseling dengan menggunakan instrumen kepuasan siswa.

Proses pengembangan instrumen harus sesuai dengan perkembangan teknologi yang ada pada era sekarang salah satunya instrument berbasis web. Instrument ini harus praktis, valid dan reliabel agar dapat mengukur secara akurat persepsi atau sikap pelanggan, dalam hal ini, terhadap berbagai dimensi kualitas layanan. Lima aspek atau domain yang dapat menentukan kualitas layanan, yaitu aspek *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, *responsiveness* (Parasuraman, dkk. 1998). Instrumen pengukuran kepuasan siswa terhadap layanan dasar yang dikembangkan dapat digunakan di sekolah untuk mengevaluasi seberapa puas siswa terhadap layanan yang diberikan.

Belum banyak penelitian yang membahas mengenai berbagai penggunaan media dalam konteks bimbingan serta konseling. Hal pertama yang dilakukan peneliti adalah melakukan tinjauan awal terhadap literature yang ada, termasuk karya-karya yang relevan dari peneliti sebelumnya. Berikut beberapa hasil penelitian yang telah berhasil diidentifikasi oleh peneliti.

Saat ini belum dikembangkan instrumen yang mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan dasar bimbingan dan konseling berbasis web. Hal tersebut

didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mudjijanti, F. (2021) mengenai kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling di SMA Kota Batam, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dan kuisisioner terbuka serta, layanan bimbingan dan konseling yang diukur yaitu layanan bimbingan dan konseling bidang akademik, bidang pribadi sosial dan bidang karir.

Penelitian yang dilakukan oleh Amalia, R. F., dkk (2016) melakukan penelitian dengan menggunakan metode Purposive Sampling dalam pengambilan sampel. Mereka mengumpulkan data melalui distribusi dua jenis kuesioner kepuasan. Kuesioner pertama merupakan adaptasi dari Client Satisfaction Questionnaire-8 (CSQ-8), sedangkan kuesioner kedua mengukur kepuasan berdasarkan kualitas layanan menggunakan Service Quality (SERVQUAL).

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Suharta, T. (2017) menggunakan metode sampling acak sederhana untuk pengambilan sampel. Pengembangan pernyataan-pernyataan instrumen dilakukan berdasarkan evaluasi dari pakar menggunakan Skala Likert. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan angket atau kuesioner kepada responden.

Berdasarkan hasil penelitian yang ada mengenai instrumen pengukuran tingkat kepuasan siswa, ditemukan bahwa masih terdapat beberapa kelemahan. Salah satu kelemahan tersebut adalah instrumen yang digunakan belum praktis dan kurang sesuai dengan perkembangan teknologi. Selai itu, penelitian-penelitian umumnya dilakukan di tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA/SMK/MA). Sementara di tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP/MTs) belum ada yang mengembangkan instrumen pengukuran tingkat kepuasan siswa terhadap layanan dasar bimbingan dan konseling.

Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti melakukan analisis kebutuhan dengan melakukan wawancara tidak terstruktur dengan guru bimbingan dan konseling di SMP Negeri 19 Palembang dan SMP Negeri 1 Talang Kelapa. Dari wawancara tersebut diketahui bahwa guru bimbingan dan konseling belum mempunyai instrumen pengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan dasar bimbingan dan konseling. Oleh karena itu, membutuhkan instrumen tersebut agar bisa mengetahui bagaimana kinerjanya dalam proses pemberian layanan.

Oleh karena itu, apabila tidak dilakukan penelitian mengenai instrumen pengukuran tingkat kepuasan siswa terhadap layanan dasar bimbingan dan konseling maka guru bimbingan dan konseling tidak akan mengetahui bagaimana kinerjanya. Tentu hal ini bisa berdampak pada kinerja guru bimbingan dan konseling yang kurang memuaskan sebab kegagalan dalam memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi siswa. Untuk itu penelitian ini difokuskan pada pengembangan instrumen pengukuran tingkat kepuasan siswa terhadap layanan dasar bimbingan dan konseling berbasis web di SMP.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengembangkan instrumen pengukuran tingkat kepuasan siswa terhadap layanan dasar bimbingan dan konseling berbasis web di SMP yang dapat teruji secara valid, reliabel dan praktis?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengembangkan instrumen pengukuran tingkat kepuasan siswa terhadap layanan dasar bimbingan dan konseling berbasis web di SMP yang dapat teruji secara valid, reliabel dan praktis.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan keilmuan di bidang pendidikan serta bisa menambah kajian ilmiah dalam pengembangan layanan bimbingan dan konseling di sekolah.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Guru Bimbingan dan Konseling

Hasil penelitian ini memberikan alat untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan dasar yang telah diberikan pada siswa sehingga dapat membantu mempermudah pekerjaan.

b. Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan yang disediakan kepada siswa. Dengan adanya instrumen pengukuran kepuasan siswa terhadap layanan dasar bimbingan dan konseling, sekolah dapat lebih mudah melakukan evaluasi.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan sumber informasi yang berharga untuk penelitian masa depan. Hal ini dapat menginspirasi penelitian lebih lanjut dalam berbagai bidang untuk meningkatkan kualitas layanan dan pembelajaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S. (2017). *Instrumen Perangkat Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Amalia, R. F., Badrujaman, A., & Tjalla, A. (2016). Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling Individual (Survei pada siswa kelas VIII di SMP Negeri se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur). *Insight: Jurnal Bimbingan Konseling*, 5(1), 87. <https://doi.org/10.21009/insight.051.13>
- Anggraini, R. D., Aulia, F., & Taqiyyudin, M. (2020). Bimbingan Klasikal Untuk Meningkatkan Pemahaman Resiko Pernikahan Dini Remaja. *Jurnal Konseling Pendidikan* 4(2), 33–46.
- A'yun, N. Q. (2023). *Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Kualitas Pelayanan Bimbingan Konseling di MAN 1 Bogor Melalui Dimensi Servqual* (Bachelor's thesis).
- Daryanto & Farid, M. (2015). *Bimbingan Konseling Panduan Guru BK dan Guru Umum*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hartanto. (2006). *Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Bandung : Rizqi Press.
- Heppner, P. P., Heppner, M. J., Lee, D-G., Wang, Y. W., Park, H-J., & Wang, L-F. (2006). Development and validation of a Collectivist Coping Styles Inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 53(1), 107–125.
- Heppner, P. P., Kivlighan, D. M., & Wampold, B. E. (2008). *Research design in counseling*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Irianto, Y. B., & Prihatin, E. (2010). *Pengelolaan Pendidikan*, Bandung: Jurusan Administrasi Pendidikan.
- Iska, Z. N. (2008). *Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Kizi's Brother.
- Kamaluddin, H. (2011). Bimbingan dan Konseling Sekolah. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 17(4).
- Kosanke, M. R. (2020). Realita. *Jurnal Realita Bimbingan Dan Konseling (JRbk)* 7(2), 1725–1732.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (Edisi 12, Jilid 1). Jakarta: Indeks.

- Mudjijanti, F. (2021). Tingkat kepuasan siswa memanfaatkan layanan konseling individual (studi empiris di SMK PGRI Wonoasri Kabupaten Madiun). *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(1), 28-34.
- Nurihsan, A.J. (2009). *Bimbingan & Konseling*. Bandung: Refika Aditama.
- Octavia, S. A. (2019). *Implementasi Manajemen Bimbingan Konseling di Sekolah/Madrasah*. Sleman: Deepublish.
- Parasuraman, A., 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.
- Permana, E. J. (2015). Pelaksanaan Layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri 2 Banjarnegara. *Jurnal Psikopedagogia*, 4(2).
- Prayitno. (2004). *Pedoman Khusus Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional.
- Prayitno & Erman, A. (2018). *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sarifuddin. (2021). Penerapan Bimbingan Klasikal Dengan Metode Brainstorming Atau Curah Pendapat Untuk Meningkatkan Pemahaman Konseli Generasi Z Pada Topik Dampak Smartphone Dan Media Sosial Di Kelas XII MIPA.1 Semester 1 SMAN 4 Kota Bima Tahun Pelajaran 2020/2021. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Indonesia (JPPI)* 1(2), 305–315.
- Shanty, R. M. N. (2013). Pelaksanaan Layanan Konseling Individu di SMP se-Kecamatan Bangsal Mojokerto. *Jurnal BK UNESA*, 3(1), 389.
- Sondang, P. S. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2), 166-167.
- Subandi, M., Maba, AP., & Chandra, E.K. (2018). *Manajemen Mutu Bimbingan dan Konseling*. Sukajadi: Penerbit Wali Songo.
- Subekti, L. P., Yuline M.P., & Astuti, I. (2012). Pelaksanaan Layanan Dasar Bimbingan Dan Konseling Komprehensif Di Smp Negeri 3 Pontianak. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)*.
- Sudrajat, A. (2008). *Pengertian Pendekatan, Strategi, Metode, Teknik dan. Model Pembelajaran*. Bandung : Sinar Baru Algensindo.

- Sukardi, D.K., & Kusmawati, D.P.E.N. (2008). *Proses Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugandi, N.M. (2008). *Peranan Guru Pembimbing sebagai Pengajar dan Pembimbing Dalam Proses Belajar Mengajar di Sekolah Dasar*. Bandung: Jurusan Psikologi Pendidikan dan Bimbingan, Universitas Pendidikan Indonesia.
- Suharta, T. (2017). Pengembangan Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di Sekolah. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 8(2), 117 - 125.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Supriadi, D. (2004). *Membangun Bangsa Melalui Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Wahyuni, S., Faijin, & Sarbudin. (2020). Implementasi Bimbingan Klasikal Untuk Meningkatkan Self Control Pada Peserta Didik. *Guiding World (Bimbingan Dan Konseling)*, 3(1), 1-10. <https://doi.org/10.1234/guidingworld.2020.3.1.1>
- Winkel, I., & Hastuti. (2010). *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*. Yogyakarta: Media Abadi.
- Yulianti, F., Lamsah, & Periyadi. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Yusuf, S., & Nurihsan, J. (2005). *Landasan Bimbingan dan Konseling*. Bandung: PPS UPI dan Rosdakarya.