

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN
BIMBINGAN DAN KONSELING DI SEKOLAH NEGERI DAN SWASTA
(STUDI DI MAN 1 KERINCI DAN MAS NURUL HAQ SEMURUP)**

SKRIPSI

**OLEH
PARIAL
NIM. 2110207006**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
JURUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING PENDIDIKAN ISLAM
TAHUN 2025/1447H**

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN
BIMBINGAN DAN KONSELING DI SEKOLAH NEGERI DAN SWASTA
(STUDI DI MAN 1 KERINCI DAN MAS NURUL HAQ SEMURUP)**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Institut Agama Islam Negeri Kerinci
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program sarjana
Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam

Oleh:

PARIAL
NIM. 2110207006

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
JURUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING PENDIDIKAN ISLAM
TAHUN 2025/1447 H**

Dr. Eko Sujadi, M.Pd. Kons

Dosen Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Kerinci

Sungai Penuh, November 2025

Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Tarbiyah dan
Ilmu Keguruan IAIN Kerinci
di

Sungai Penuh

AGENDA

NOMOR : 148

TANGGAL : 17 11 2025

PARAF : 

NOTA DINAS

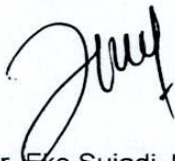
Assalamulaikum Wr, Wb.

Dengan hormat, setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi mahasiswa **Parial, NIM 2110207006** yang berjudul **Perbandingan Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Islam Studi Di Man 1 Kerinci Dan Mas Nurul Haq** dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna memperoleh Sarjana Pendidikan (S.Pd.) Jurusan Bimbingan Dan Konseling Pendidikan Islam fakultas Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Kerinci. Maka dengan ini kami ajukan skripsi tersebut, kiranya diterima dengan baik.

Demikian disampaikan, semoga bermanfaat bagi agama, bangsa dan negara.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing 1



Dr. Eko Sujadi, M.Pd. Kons
NIP. 199107182015031004

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PARIAL
NIM : 2110207006
Jurusan : Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul **PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DI SEKOLAH NEGERI DAN SWASTA (STUDI DI MAN 1 KERINCI DAN MAS NURUL HAQ SEMURUP)** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik perguruan tinggi manapun.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar rujukan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

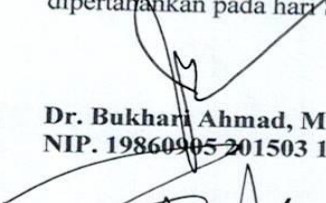
Sungai Penuh, April 2026
Saya yang menyatakan,



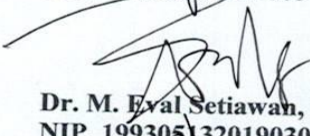
NIM. 2110207006

PENGESAHAN

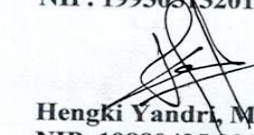
Skripsi oleh **PARIAL** NIM: 2110207006 Dengan judul **“PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DI SEKOLAH NEGERI DAN SWASTA (STUDI DI MAN 1 KERINCI DAN MAS NURUL HAQ SEMURUP)**, telah di uji dan dipertahankan pada hari Selasa tanggal 19 November 2025.


Dr. Bukhari Ahmad, M. Pd
NIP. 19860905 201503 1 003

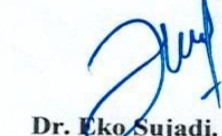
Ketua Sidang


Dr. M. Eval Setiawan, M.Pd
NIP. 1993051320190301016

Penguji 1

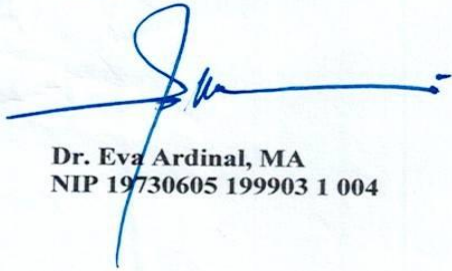

Hengki Yandri, M. Pd. Kons
NIP. 19880425 201503 1 006

Penguji II

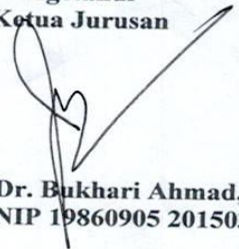

Dr. Eko Sujadi, M.Pd, Kons
NIP. 19910718 201503 1 004

Pembimbing

**Mengesahkan
Dekan**


Dr. Eva Ardinal, MA
NIP 19730605 199903 1 004

**Mengetahui
Ketua Jurusan**


Dr. Bukhari Ahmad, M. Pd
NIP 19860905 201503 1 003

ABSTRAK

PARIAL. 2025. "Perbandingan Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah Negeri dan Swasta (Studi di MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup)". Skripsi Jurusan Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Kerinci. Pembimbing: [Dr. Eko Sujadi. M.Pd, Kons.]

Kata Kunci: Perbandingan, Tingkat Kepuasan Siswa, Layanan Bimbingan dan Konseling, Sekolah Negeri, Sekolah Swasta

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya disparitas penyelenggaraan layanan bimbingan dan konseling antara sekolah negeri dan swasta di Kabupaten Kerinci. MAN 1 Kerinci sebagai sekolah negeri memiliki empat konselor berkualifikasi dan sistem layanan digital berbasis website, sedangkan MAS Nurul Haq Semurup sebagai sekolah swasta memiliki keterbatasan sumber daya dengan dua konselor berlatar belakang psikologi umum dan sistem layanan konvensional. Perbedaan kondisi ini berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan siswa terhadap layanan yang diterima. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di MAN 1 Kerinci, menganalisis tingkat kepuasan siswa di MAS Nurul Haq Semurup, dan mengidentifikasi perbedaan tingkat kepuasan antara kedua madrasah tersebut. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif komparatif. Populasi penelitian adalah seluruh siswa kelas XI dan XII di MAN 1 Kerinci berjumlah 280 siswa dan MAS Nurul Haq Semurup berjumlah 120 siswa dengan total 400 siswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, menghasilkan sampel 74 siswa dari MAN 1 Kerinci dan 55 siswa dari MAS Nurul Haq Semurup dengan total 129 siswa. Instrumen penelitian menggunakan angket kepuasan siswa dengan 24 item pernyataan yang telah valid dan reliabel (Cronbach's Alpha = 0,956). Analisis data menggunakan statistik deskriptif dan uji Independent Sample T-Test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa MAN 1 Kerinci berada pada kategori sedang menuju tinggi dengan mean 101,49 (84,5%), dimana 56,8% siswa berada pada kategori sedang dan 29,7% pada kategori tinggi. Tingkat kepuasan siswa MAS Nurul Haq Semurup berada pada kategori sedang dengan mean 76,25 (63,5%), dimana 50,9% siswa berada pada kategori sedang dan 27,3% pada kategori rendah. Hasil uji Independent Sample T-Test menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan siswa di kedua madrasah dengan nilai t hitung 15,382 > t tabel 1,979 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Siswa MAN 1 Kerinci memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi secara signifikan dibandingkan siswa MAS Nurul Haq Semurup dengan selisih mean 25,24 poin. Perbedaan ini disebabkan oleh disparitas sumber daya manusia, inovasi teknologi layanan, fasilitas fisik, implementasi program, dan sistem pengelolaan antara sekolah negeri dan swasta.

ABSTRACT

PARIAL. 2025. "Comparison of Student Satisfaction Levels Toward Guidance and Counseling Services in Public and Private Schools (Study at MAN 1 Kerinci and MAS Nurul Haq Semurup)". Thesis of Islamic Guidance and Counseling Department, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, State Islamic Institute of Kerinci. Advisor: [Dr. Eko Sujadi. M.Pd, Kons.]

Keywords: Comparison, Student Satisfaction Level, Guidance and Counseling Services, Public School, Private School

This research is motivated by the disparity in the provision of guidance and counseling services between public and private schools in Kerinci Regency. MAN 1 Kerinci as a public school has four qualified counselors and a website-based digital service system, while MAS Nurul Haq Semurup as a private school has limited resources with two counselors with general psychology backgrounds and a conventional service system. These different conditions potentially affect students' satisfaction levels with the services they receive. The objectives of this study are to determine the level of student satisfaction with guidance and counseling services at MAN 1 Kerinci, analyze the level of student satisfaction at MAS Nurul Haq Semurup, and identify differences in satisfaction levels between the two madrasahs. This research is comparative quantitative. The research population consisted of all students in grades XI and XII at MAN 1 Kerinci totaling 280 students and MAS Nurul Haq Semurup totaling 120 students, with a total of 400 students. The sampling technique used Slovin's formula with a 10% error rate, resulting in a sample of 74 students from MAN 1 Kerinci and 55 students from MAS Nurul Haq Semurup, totaling 129 students. The research instrument used a student satisfaction questionnaire with 24 valid and reliable statement items (Cronbach's Alpha = 0.956). Data analysis used descriptive statistics and Independent Sample T-Test. The results showed that the satisfaction level of MAN 1 Kerinci students was in the moderate to high category with a mean of 101.49 (84.5%), where 56.8% of students were in the moderate category and 29.7% in the high category. The satisfaction level of MAS Nurul Haq Semurup students was in the moderate category with a mean of 76.25 (63.5%), where 50.9% of students were in the moderate category and 27.3% in the low category. The Independent Sample T-Test results showed a significant difference between student satisfaction levels in both madrasahs with $t\text{-value } 15.382 > t\text{-table } 1.979$ and significance $0.000 < 0.05$. MAN 1 Kerinci students had significantly higher satisfaction levels compared to MAS Nurul Haq Semurup students with a mean difference of 25.24 points. This difference is caused by disparities in human resources, service technology innovation, physical facilities, program implementation, and management systems between public and private schools.

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

PERSEMBAHAN

"Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1. Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan dan kemampuan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini*
- 2. Orang tua saya yang tercinta, yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tak pernah putus*
- 3. Bapak/Ibu Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga*
- 4. Lucya Audini Lorensa calon istri penulis, yang telah menjadi sumber motivasi dan dukungan yang tak pernah habis dalam proses penyusunan skripsi*
- 5. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini*

Terima kasih atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua."

MOTTO

إِنَّ هَذَا الْقُرْآنَ يَهْدِي لِلَّتِي هِيَ أَقْوَمُ وَيُبَشِّرُ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا
كَبِيرًا

Artinya: "Sesungguhnya al Quran ini memberikan petunjuk kepada (jalan) yang lebih lurus dan memberi khabar gembira kepada orang-orang mu'min yang mengerjakan amal saleh bahwa bagi mereka ada pahala yang besar. QS. Al-Isra>' (17): 9.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam, yang telah memberikan limpahan rahmat, karunia serta kasih sayang yang tiada hentinya. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Alhamdulillah atas segala rahmat dan pertolongan- Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DI SEKOLAH NEGERI DAN SWASTA (STUDI DI MAN 1 KERINCI DAN MAS NURUL HAQ SEMURUP)”**, dengan diberikan kemudahan dan ketabahan serta kekuatan lahir dan batin sehingga dapat diselesaikan pada waktunya.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai. Semoga semua kebaikannya menjadi amal ibadah dan mendapat pahala yang berlimpah dari Allah SWT. Aamiin. Skripsi ini tidak akan tersusun tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

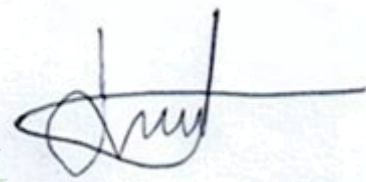
1. Kepada orang tua saya Bapak, dan Ibunda yang telah memberikan cinta, doa, serta dukungan tanpa henti. Semangat yang kalian tanamkan dalam diri saya selalu menjadi sumber kekuatan, dan doa kalian adalah pendorong utama dalam setiap langkah saya.
2. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Dr. Jafar Ahmad, S.Ag., M.Si selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci, Bapak Dr. Faizin, M.Pd selaku Wakil Rektor I, Bapak Prof. Dr. Ahmad Jamin, S.Ag., S.IP., M.Ag selaku Wakil Rektor II, serta Bapak Dr. Halil Khusairi, M.Ag selaku Wakil Rektor III, atas arahan, dukungan, dan kontribusi berharga yang telah diberikan kepada penulis. Selain itu, arahan juga mencakup motivasi, dorongan untuk menyelesaikan penelitian dengan baik, serta koreksi terhadap kekurangan agar hasil penelitian menjadi lebih berkualitas dan layak dipublikasikan.
3. Bapak Dr. Eva Ardinal, MA Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci, Bapak Dr. Eko Sujadi. M.Pd, Kons Wakil dekan I, Bapak Dr. Rimin, S.Ag, M.PdI dekan II, dan Bapak Dr. Rodi Hartono, S.Pd, M.Pd Wakil Dekan III yang selama ini telah mencurahkan segenap ilmu yang dimiliki dan membimbing peneliti dalam memahami segala ilmu yang dipelajari, yang telah membantu peneliti baik dalam menyelesaikan administrasi, langkah-langkah untuk menyelesaikan skripsi ini, serta tidak hentinya semangat untuk dapat secepatnya menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Dr. Bukhari Ahmad, M.Pd sebagai Ketua Jurusan Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam yang telah memberikan arahan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Hengki Yandri, M. Pd. Kons selaku Penasehat Akademik dengan ketulusan hati telah mengarahkan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Eko Sujadi. M.Pd, Kons. selaku pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini memberikan perhatian, bimbingan dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Ketua dan penguji sidang skripsi yang telah memberikan arahan, masukan, serta penilaian yang konstruktif kepada penulis, yaitu Bapak Dr. Bukhari Ahmad, M.Pd selaku Ketua Sidang, Bapak Dr. M. Eval Setiawan, M.Pd selaku Penguji I, Bapak Hengki Yandri, M.Pd., Kons selaku Penguji II
8. Bapak/Ibu Dosen, karyawan dan karyawan di lingkungan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci yang turut membantu penulis dalam memberikan saran dan masukan yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada semua rekan-rekan mahasiswa yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga bantuan kalian semua mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.

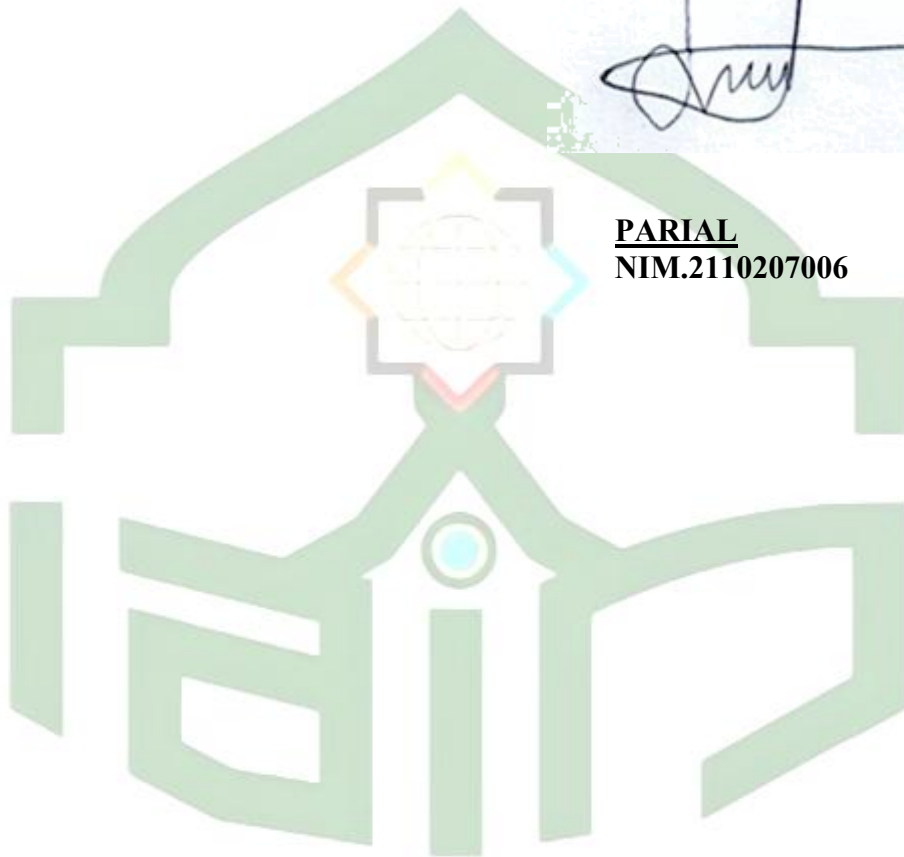
Peneliti merasa tidak mampu membalas semuanya, hanya do'a yang dapat peneliti mohonkan kepada Allah SWT. Semoga semua bantuan dan dorongan dari berbagai pihak menjadi nilai ibadah dan dibalas dengan pahala berlipat

ganda. Untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat peneliti harapkan sebagai bahan masukan demi penyempurnaan skripsi ini dan atas segala bantuan yang telah diberikan itu agar menjadi amal baik di sisi Allah Subhanahu wa ta'ala , Amin.

Sungai Penuh, April 2026



PARIAL
NIM.2110207006



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	14
G. Definisi Operasional	15

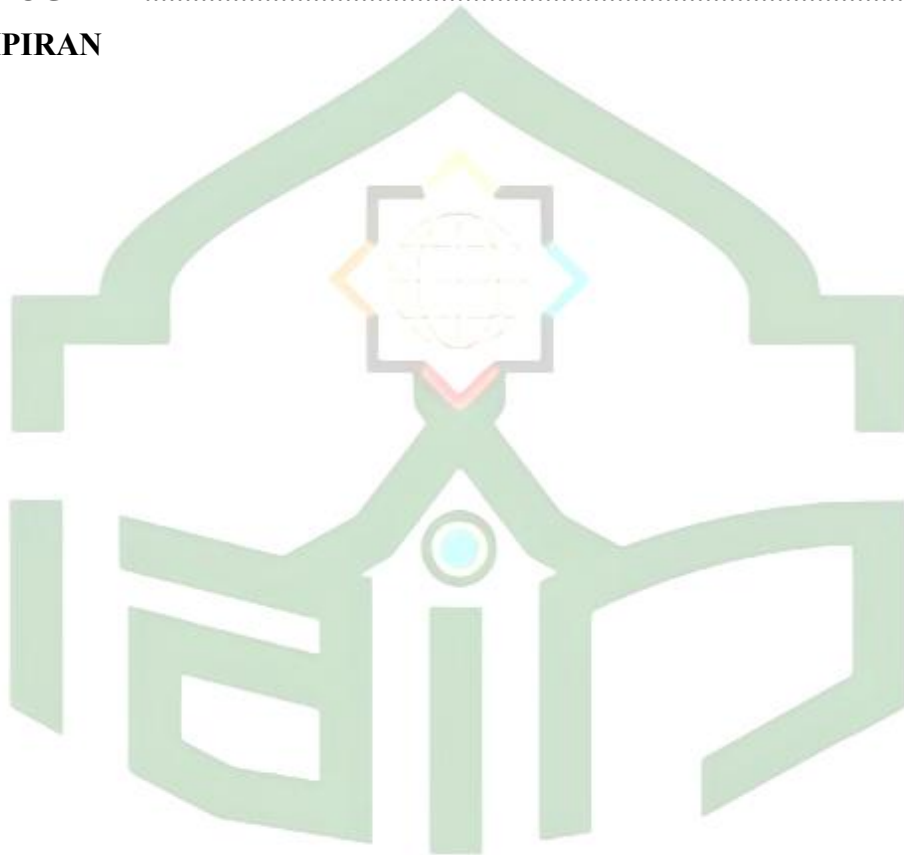
BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori	21
B. Penelitian yang Relevan	55
C. Kerangka Berpikir	58
D. Hipotesis Penelitian	61

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	62
B. Populasi dan Sampel.....	63
C. Jenis Data.....	67
D. Teknik Pengumpulan Data	67
E. Uji Instrumen	68
F. Uji Coba Instrumen Penelitian	70

G. Teknik Analisis Data	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	77
B. Pembahasan.....	89
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	97
B. Saran	98
BIBLIOGRAFI.....	102
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	60
------------------------------------	----



IAIN - KERINCI



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Layanan bimbingan dan konseling merupakan komponen integral dalam sistem pendidikan modern yang bertujuan memfasilitasi perkembangan optimal siswa dalam aspek akademik, personal, sosial, dan karir. Sukardi (2019) menegaskan bahwa layanan bimbingan dan konseling berperan strategis dalam membantu siswa mencapai tugas-tugas perkembangannya melalui berbagai jenis layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan individual. Sari dan Wibowo (2020) menunjukkan bahwa implementasi layanan yang efektif meningkatkan kemampuan adaptasi siswa terhadap lingkungan, sementara Pratiwi *et al.* (2021) mengonfirmasi kontribusinya terhadap pembentukan karakter siswa yang sehat. Oleh karena itu, kualitas layanan bimbingan dan konseling perlu dievaluasi secara berkelanjutan untuk memastikan efektivitasnya.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 27 Tahun 2008 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Konselor menegaskan pentingnya profesionalisme layanan bimbingan dan konseling di seluruh jenjang pendidikan. Winkel dan Hastuti (2019) menyatakan regulasi ini menjadi landasan hukum standar minimal kompetensi konselor. Handayani dan Supardi (2020) menunjukkan bahwa konselor yang memenuhi standar kualifikasi cenderung memberikan layanan yang lebih efektif, dan Rahmawati *et al.* (2021) mengungkapkan korelasi positif antara implementasi standar kompetensi dengan

tingkat kepercayaan siswa. Namun demikian, implementasi standar tersebut masih menghadapi berbagai tantangan di lapangan.

Era digital menghadirkan tantangan baru bagi siswa berupa tekanan akademik, masalah sosial-emosional, dan kompleksitas pilihan karir. Supriatna (2019) menegaskan bahwa perubahan zaman yang cepat menuntut adaptasi pendekatan layanan bimbingan dan konseling. Dewi dan Suharto (2020) mengidentifikasi permasalahan baru seperti cyberbullying dan kecanduan media sosial, sedangkan Maharani *et al.* (2021) menunjukkan meningkatnya kasus kecemasan dan depresi siswa akibat tekanan akademik. Kondisi ini menuntut layanan bimbingan dan konseling yang lebih adaptif dan inovatif, sehingga evaluasi efektivitas layanan menjadi semakin mendesak.

Kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling berkorelasi positif dengan prestasi akademik dan kesehatan mental. Gysbers dan Henderson (2020) menyatakan kepuasan siswa merupakan indikator penting keberhasilan program. Sartika dan Wijaya (2020) menunjukkan siswa yang puas memiliki motivasi belajar lebih tinggi, dan Permana *et al.* (2021) mengonfirmasi dampak positifnya pada kemampuan pengambilan keputusan karir. Temuan ini mengindikasikan pentingnya memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling.

Disparitas kualitas layanan antara sekolah negeri dan swasta menciptakan variasi penyelenggaraan layanan bimbingan dan konseling. Tilaar (2019) menyatakan perbedaan karakteristik kedua jenis sekolah berimplikasi pada variasi kualitas layanan. Nurhasanah dan Rahman (2020) mengungkapkan sekolah swasta

memiliki fleksibilitas lebih tinggi dalam mengembangkan program, sementara Fitriani *et al.* (2021) menunjukkan sekolah negeri lebih stabil dalam implementasi standar nasional. Sagala (2019) menambahkan bahwa sistem pengelolaan terpusat pada sekolah negeri memberikan keseragaman namun mengurangi fleksibilitas, sedangkan Hartono *et al.* (2021) menemukan otonomi sekolah swasta memungkinkan program yang lebih inovatif. Perbedaan ini menciptakan pengalaman berbeda bagi siswa dan menarik untuk dikaji secara komparatif.

Kabupaten Kerinci memiliki keberagaman lembaga pendidikan dengan karakteristik berbeda. Harahap *et al.* (2021) mengidentifikasi bahwa perbedaan status kelembagaan antara madrasah negeri dan swasta di Kabupaten Kerinci menghasilkan variasi sumber daya dan program layanan bimbingan dan konseling. MAN 1 Kerinci sebagai representasi madrasah negeri dan MAS Nurul Haq Semurup sebagai representasi madrasah swasta menunjukkan karakteristik yang kontras, menjadikan keduanya objek yang tepat untuk kajian perbandingan.

Berdasarkan observasi pada tanggal 25 Agustus 2025 di MAN 1 Kerinci, ditemukan bahwa sekolah ini memiliki empat guru bimbingan dan konseling berlatar belakang pendidikan sesuai bidangnya dari UNP dan UNJA. Layanan yang diberikan kepada 159 siswa mencakup 17 jenis layanan sesuai standar nasional. Keunggulan utama MAN 1 Kerinci adalah inovasi layanan digital yang dikembangkan sendiri, di mana seluruh proses bimbingan dan konseling dapat diakses melalui website sekolah, termasuk sistem janji temu, pengisian biodata, administrasi, daftar cek masalah, dan tes kepribadian secara online. Sistem ini sangat relevan mengingat kebijakan sekolah yang melarang siswa membawa

handphone ke lingkungan sekolah, sehingga akses layanan tetap fleksibel dan terjangkau tanpa terbatas waktu dan tempat.

Sebaliknya, observasi pada tanggal 26 Juni 2025 di MAS Nurul Haq Semurup mengungkapkan kondisi yang berbeda. Sekolah ini hanya memiliki dua konselor berlatar belakang psikologi namun bukan khusus bimbingan dan konseling. Ruang layanan berukuran sangat terbatas dan sering digunakan untuk keperluan administrasi lain sehingga tidak kondusif. Program layanan lebih fleksibel namun kurang mengikuti standar nasional, dan sebagian besar siswa mengeluhkan terbatasnya waktu konseling. Berbeda dengan MAN 1 Kerinci, MAS Nurul Haq Semurup masih menerapkan sistem layanan yang konvensional tanpa dukungan teknologi digital. Kontras antara kedua sekolah ini berpotensi menghasilkan tingkat kepuasan siswa yang berbeda dan memperkuat urgensi penelitian perbandingan ini.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam layanan bimbingan dan konseling. Mulya (2022) menemukan keterbatasan waktu dan beban kerja konselor sebagai faktor utama. Rifai (2022) mengungkapkan ketidaksesuaian antara harapan siswa dengan realitas layanan. Nur *et al.* (2021) menyoroti disparitas fasilitas antara sekolah negeri dan swasta. Widodo *et al.* (2018) mengidentifikasi kompetensi konselor yang tidak merata, Trisnayani dan Vembriati (2019) menyoroti kurangnya koordinasi antarpihak sekolah, serta Satriawan dan Ardana (2018) menemukan evaluasi yang tidak sistematis terhadap efektivitas layanan. Namun

demikian, masih terbatas studi yang secara spesifik membandingkan tingkat kepuasan siswa antara madrasah negeri dan swasta dalam konteks lokal.

Novelty penelitian ini terletak pada pendekatan komparatif yang mengkaji perspektif siswa sebagai pengguna langsung layanan dalam setting madrasah dengan karakteristik unik di Kabupaten Kerinci, mengintegrasikan pengukuran kuantitatif tingkat kepuasan dengan pertimbangan konteks lokal. Penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh data empiris tentang efektivitas layanan bimbingan dan konseling dari perspektif pengguna, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan, serta memberikan rekomendasi kebijakan berbasis bukti bagi pengelola pendidikan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berjudul **"Perbandingan Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah Negeri dan Swasta (Studi di MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup)"**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa masalah utama yang berkaitan dengan perbandingan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di sekolah negeri dan swasta:

1. Disparitas sumber daya manusia antara MAN 1 Kerinci (4 guru BK berkualifikasi untuk 159 siswa) dan MAS Nurul Haq Semurup (1 konselor berlatar belakang psikologi umum) yang mempengaruhi kualitas layanan.

2. Perbedaan teknologi layanan dimana MAN 1 Kerinci menerapkan sistem digital berbasis website, sedangkan MAS Nurul Haq Semurup menggunakan pendekatan konvensional.
3. Variasi implementasi program dimana MAN 1 Kerinci menerapkan 17 jenis layanan BK sesuai standar nasional, sementara MAS Nurul Haq Semurup memiliki fleksibilitas namun kurang mengikuti standar nasional.
4. Perbedaan infrastruktur layanan yang menciptakan variasi pengalaman siswa antara sistem terintegrasi digital dengan keterbatasan ruang fisik dan teknologi.
5. Keluhan siswa yang berbeda di kedua madrasah mengindikasikan gap antara harapan dan realitas layanan yang diterima.
6. Keterbatasan data empiris tentang tingkat kepuasan siswa dalam konteks perbandingan sekolah negeri dan swasta dengan pendekatan layanan berbeda.
7. Belum adanya evaluasi komprehensif yang membandingkan efektivitas layanan dari perspektif siswa, khususnya dampak pendekatan konvensional versus digital.
8. Kesenjangan pemahaman tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam konteks perbedaan karakteristik kelembagaan.

C. Batasan Masalah

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah menganalisis dan membandingkan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling antara MAN 1 Kerinci sebagai representasi sekolah negeri dan MAS Nurul Haq Semurup sebagai representasi sekolah swasta, dengan

mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Penelitian ini dibatasi pada perbandingan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di dua madrasah yaitu MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup di Kabupaten Kerinci, dengan fokus pada aspek kepuasan siswa sebagai indikator kualitas layanan tanpa mengevaluasi aspek teknis penyelenggaraan layanan secara mendalam dalam pembelajaran

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan fokus masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di MAN 1 Kerinci?
2. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di MAS Nurul Haq Semurup?
3. Apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling antara MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka dapat disusun bahwa tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di MAN 1 Kerinci.
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di MAS Nurul Haq Semurup.

3. Untuk mengidentifikasi perbedaan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling antara MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Pengembangan literatur bimbingan dan konseling dalam konteks perbandingan sekolah negeri dan swasta di Indonesia.
- b. Kontribusi terhadap teori evaluasi layanan bimbingan dan konseling dengan pendekatan kepuasan pelanggan (customer satisfaction).
- c. Pengayaan konsep tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan bimbingan dan konseling dalam setting pendidikan Islam.
- d. Pengembangan model evaluasi layanan bimbingan dan konseling yang dapat diterapkan di lembaga pendidikan serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi siswa: Memberikan saluran untuk menyampaikan evaluasi terhadap layanan yang diterima dan berkontribusi pada perbaikan layanan di masa mendatang.
- b. Bagi konselor: Memberikan feedback objektif tentang efektivitas layanan yang telah diberikan dan identifikasi area yang perlu diperbaiki.
- c. Bagi pengelola sekolah: Menyediakan data empiris untuk pengambilan keputusan dalam pengembangan program dan alokasi sumber daya untuk layanan bimbingan dan konseling.

- d. Bagi Dinas Pendidikan: Memberikan informasi untuk perumusan kebijakan dan program peningkatan kualitas layanan bimbingan dan konseling di tingkat daerah.
- e. Bagi peneliti selanjutnya: Menyediakan referensi dan baseline data untuk penelitian lanjutan dalam bidang evaluasi layanan bimbingan dan konseling.

G. Definisi Operasional

Untuk memudahkan pemahaman dan lebih memperjelas apa yang dimaksud dengan variabel yang telah diidentifikasi, maka diberikan definisi operasional sebagai berikut:

1. Perbandingan

Perbandingan adalah analisis komparatif untuk mengetahui persamaan dan perbedaan antar objek penelitian. Dalam penelitian ini, perbandingan dilakukan secara statistik terhadap tingkat kepuasan siswa pada layanan bimbingan dan konseling di sekolah negeri dan swasta dengan instrumen yang sama, melalui analisis mean, standar deviasi, dan signifikansi.

3. Tingkat Kepuasan Siswa

Tingkat kepuasan siswa adalah penilaian subjektif siswa terhadap kesesuaian layanan dengan harapan. Diukur menggunakan kuesioner skala Likert berdasarkan aspek responsivitas, komunikasi, efektivitas layanan, fasilitas, ketepatan waktu, dan relevansi program, lalu dikategorikan menjadi rendah, sedang, dan tinggi.

4. Layanan Bimbingan dan Konseling

Layanan bimbingan dan konseling adalah bantuan profesional untuk membantu siswa mengembangkan potensi dan menyelesaikan masalah. Dalam penelitian ini, mencakup layanan dasar, responsif, perencanaan individual, dan dukungan sistem, melalui kegiatan seperti konseling individual/kelompok dan bimbingan klasikal.

5. Sekolah Negeri

Sekolah negeri adalah lembaga pendidikan yang dikelola pemerintah dengan pendanaan negara. Dalam penelitian ini diwakili oleh MAN 1 Kerinci dengan karakteristik pengelolaan terstandar, sumber daya sesuai kebijakan, dan layanan mengikuti regulasi pemerintah.

6. MAN 1 Kerinci

MAN 1 Kerinci adalah madrasah negeri di Kabupaten Kerinci yang menggabungkan kurikulum umum dan keagamaan. Dipilih sebagai representasi sekolah negeri dengan sistem terstandar dan layanan bimbingan konseling sesuai pedoman Kementerian Agama.

7. **MAS Nurul Haq Semurup**

MAS Nurul Haq Semurup adalah madrasah swasta di Kerinci yang dikelola yayasan. Dipilih sebagai representasi sekolah swasta dengan pengelolaan fleksibel, sumber daya bervariasi, dan layanan bimbingan konseling yang disesuaikan dengan kebutuhan sekolah.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Landasan Teori

21. Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah

a. Pengertian Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah

Layanan bimbingan dan konseling di sekolah merupakan bagian integral dari sistem pendidikan yang bertujuan untuk membantu siswa mencapai perkembangan optimal dalam berbagai aspek kehidupan. Menurut Abimanyu dan Manrihu (2019), layanan bimbingan dan konseling di sekolah adalah suatu proses bantuan yang diberikan kepada siswa secara sistematis dan berkesinambungan untuk membantu mereka mengatasi masalah dan mengembangkan potensi diri dalam lingkungan sekolah. Layanan ini tidak hanya fokus pada masalah akademik, tetapi juga pada pengembangan pribadi, sosial, dan karir siswa. Pelaksanaan layanan ini memerlukan kerja sama antara konselor, guru, orang tua, dan pihak sekolah lainnya.

Sementara itu, Sukmadinata (2020) mendefinisikan layanan bimbingan dan konseling di sekolah sebagai upaya sistematis untuk membantu siswa mencapai tugas-tugas perkembangan yang sesuai dengan usia dan tingkat pendidikannya. Layanan ini dirancang untuk membantu siswa mengembangkan kemampuan akademik, sosial, emosional, dan karir yang diperlukan untuk mencapai kesuksesan dalam kehidupan. Melalui layanan ini, siswa diharapkan dapat mengenal potensi diri, memahami lingkungan sekolah dan masyarakat, serta mampu membuat keputusan yang tepat untuk masa depannya.

Lebih lanjut, Djamarah (2021) menjelaskan bahwa layanan bimbingan dan konseling di sekolah merupakan layanan profesional yang diberikan oleh konselor sekolah untuk membantu siswa dalam proses pembelajaran dan perkembangan pribadi. Layanan ini mencakup berbagai kegiatan seperti bimbingan klasikal, konseling individual, konseling kelompok, dan berbagai program pengembangan yang disesuaikan dengan kebutuhan siswa. Pelaksanaan layanan ini memerlukan perencanaan yang matang, implementasi yang tepat, dan evaluasi yang berkelanjutan untuk memastikan efektivitasnya. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa layanan bimbingan dan konseling di sekolah adalah suatu sistem bantuan profesional yang terintegrasi dalam pendidikan untuk membantu siswa mencapai perkembangan optimal dalam aspek akademik, pribadi, sosial, dan karir melalui berbagai program dan kegiatan yang dirancang secara sistematis dan berkesinambungan.

b. Peran dan Fungsi Layanan BK dalam Pendidikan

Layanan bimbingan dan konseling memiliki peran dan fungsi yang sangat penting dalam sistem pendidikan. Adapun peran dan fungsi tersebut adalah:

- 1) Fungsi Pemahaman Fungsi pemahaman bertujuan untuk membantu siswa memahami diri sendiri dan lingkungannya (Gibson & Mitchell, 2019). Melalui fungsi ini, siswa dapat mengenali potensi, minat, bakat, dan kemampuan yang dimiliki. Pemahaman diri ini sangat penting untuk pengembangan pribadi dan pengambilan keputusan yang tepat dalam kehidupan.

- 2) Fungsi Preventif Fungsi preventif bertujuan untuk mencegah timbulnya masalah pada siswa melalui program-program pencegahan (Myrick, 2020). Fungsi ini dilaksanakan melalui pemberian informasi, pengembangan keterampilan hidup, dan penguatan faktor-faktor protektif dalam diri siswa. Program preventif ini sangat penting untuk menghindari masalah yang lebih serius di kemudian hari.
- 3) Fungsi Pengembangan Fungsi pengembangan bertujuan untuk membantu siswa mengembangkan potensi diri secara optimal (Erford, 2021). Fungsi ini mencakup pengembangan kemampuan akademik, sosial, emosional, dan karir siswa. Melalui fungsi ini, siswa dapat mencapai perkembangan yang sesuai dengan tahap perkembangannya.
- 4) Fungsi Penyembuhan Fungsi penyembuhan bertujuan untuk membantu siswa mengatasi masalah yang sedang dihadapi (Capuzzi & Stauffer, 2019). Fungsi ini dilaksanakan melalui proses konseling yang membantu siswa mengidentifikasi masalah, mengeksplorasi alternatif solusi, dan mengambil tindakan yang tepat untuk menyelesaikan masalah tersebut.
- 5) Fungsi Penyaluran Fungsi penyaluran bertujuan untuk membantu siswa dalam memilih dan menentukan arah pengembangan diri sesuai dengan potensi dan minatnya (Zunker, 2020). Fungsi ini mencakup bantuan dalam pemilihan program studi, kegiatan ekstrakurikuler, dan perencanaan karir.
- 6) Fungsi Adaptasi Fungsi adaptasi bertujuan untuk membantu siswa menyesuaikan program pendidikan dengan kebutuhan dan kemampuan siswa.

(Gladding, 2021). Fungsi ini mencakup penyesuaian metode pembelajaran, materi pelajaran, dan lingkungan belajar sesuai dengan karakteristik siswa

- 7) Fungsi Penyesuaian Fungsi penyesuaian bertujuan untuk membantu siswa menyesuaikan diri dengan lingkungan sekolah dan masyarakat (Corey, 2020). Fungsi ini mencakup bantuan dalam mengembangkan kemampuan berinteraksi sosial, mengatasi masalah penyesuaian, dan mengembangkan sikap positif terhadap lingkungan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa peran dan fungsi layanan bimbingan dan konseling dalam pendidikan sangat komprehensif dan mencakup berbagai aspek bantuan yang bertujuan untuk membantu siswa mencapai perkembangan optimal, mencegah masalah, dan mengatasi kesulitan yang dihadapi dalam proses pendidikan dan kehidupan.

c. Posisi Layanan BK dalam Sistem Pendidikan Nasional

Posisi layanan bimbingan dan konseling dalam sistem pendidikan nasional sangat strategis dan fundamental. Adapun posisi tersebut adalah:

- 1) Sebagai Bagian Integral Sistem Pendidikan Layanan bimbingan dan konseling merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pendidikan nasional Indonesia (Kemendikbud, 2019). Posisi ini ditetapkan dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional yang menyatakan bahwa setiap satuan pendidikan wajib menyelenggarakan layanan bimbingan dan konseling untuk membantu siswa mencapai perkembangan optimal.
- 2) Sebagai Komponen Pendukung Proses Pembelajaran Layanan bimbingan dan konseling berposisi sebagai komponen pendukung yang memfasilitasi proses

pembelajaran siswa (Mulyadi, 2020). Melalui layanan ini, siswa dapat mengatasi berbagai hambatan dalam belajar dan mengembangkan kemampuan belajar yang optimal. Layanan ini membantu siswa mencapai prestasi akademik yang sesuai dengan potensinya.

- 3) Sebagai Instrumen Pencapaian Tujuan Pendidikan Nasional Layanan bimbingan dan konseling berposisi sebagai instrumen untuk mencapai tujuan pendidikan nasional yaitu mengembangkan potensi siswa agar menjadi manusia yang beriman, bertakwa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab (Tohirin, 2020).
- 4) Sebagai Layanan Profesional Layanan bimbingan dan konseling berposisi sebagai layanan profesional yang dilaksanakan oleh konselor yang memiliki kualifikasi dan kompetensi khusus (Suhertina, 2021). Posisi ini mengharuskan konselor memiliki latar belakang pendidikan bimbingan dan konseling serta memperoleh sertifikasi profesi yang sesuai.
- 5) Sebagai Penjamin Mutu Pendidikan Layanan bimbingan dan konseling berposisi sebagai salah satu penjamin mutu pendidikan melalui upaya membantu siswa mencapai perkembangan optimal (Prayitno, 2019). Layanan ini membantu meningkatkan kualitas proses dan hasil pendidikan dengan memastikan bahwa setiap siswa mendapatkan bantuan yang sesuai dengan kebutuhannya.

c. Jenis-Jenis Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah

Jenis-jenis layanan bimbingan dan konseling di sekolah dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan siswa dalam proses perkembangan. Adapun jenis-jenis layanan tersebut adalah:

- 1) Layanan Orientasi Layanan orientasi bertujuan untuk membantu siswa memahami lingkungan baru yang dimasuki dan menyesuaikan diri dengan lingkungan tersebut (Sukardi, 2020). Layanan ini biasanya diberikan kepada siswa baru untuk membantu mereka mengenal lingkungan sekolah, tata tertib, fasilitas, dan sistem pembelajaran yang berlaku. Melalui layanan ini, siswa dapat beradaptasi dengan cepat dan merasa nyaman di lingkungan sekolah.
- 2) Layanan Informasi Layanan informasi bertujuan untuk memberikan informasi yang diperlukan siswa untuk membuat keputusan yang tepat (Nursalim, 2020). Informasi yang diberikan dapat berupa informasi pendidikan, karir, sosial, dan pribadi. Layanan ini membantu siswa memperoleh pemahaman yang benar tentang berbagai aspek kehidupan sehingga dapat membuat pilihan yang tepat.
- 3) Layanan Penempatan dan Penyaluran Layanan penempatan dan penyaluran bertujuan untuk membantu siswa memilih dan menentukan kegiatan yang sesuai dengan potensi dan minatnya (Mappiare, 2021). Layanan ini mencakup penempatan siswa dalam program studi, kelas, kelompok belajar, dan kegiatan ekstrakurikuler yang sesuai dengan kemampuan dan minatnya.
- 4) Layanan Penguasaan Konten Layanan penguasaan konten bertujuan untuk membantu siswa menguasai kompetensi atau kebiasaan yang berguna dalam

kehidupan sekolah dan masyarakat (Prayitno, 2021). Layanan ini mencakup bantuan dalam penguasaan keterampilan belajar, keterampilan sosial, dan keterampilan hidup yang diperlukan untuk mencapai perkembangan optimal.

- 5) Layanan Konseling Perorangan Layanan konseling perorangan bertujuan untuk membantu siswa mengatasi masalah pribadi melalui proses konseling tatap muka secara individual (Corey, 2021). Layanan ini memberikan kesempatan kepada siswa untuk membahas masalah secara mendalam dan personal dengan konselor untuk menemukan solusi yang tepat.
- 6) Layanan Bimbingan Kelompok Layanan bimbingan kelompok bertujuan untuk membantu siswa mengembangkan kemampuan bersosialisasi dan memahami berbagai informasi melalui dinamika kelompok (Gladding, 2020). Layanan ini dilaksanakan dalam kelompok kecil yang memungkinkan siswa untuk belajar dari pengalaman dan pandangan anggota kelompok lainnya.
- 7) Layanan Konseling Kelompok Layanan konseling kelompok bertujuan untuk membantu siswa mengatasi masalah melalui dinamika kelompok yang terapeutik (Yalom & Leszcz, 2019). Layanan ini memberikan kesempatan kepada siswa untuk saling berbagi pengalaman dan dukungan dalam mengatasi masalah yang dihadapi.
- 8) Layanan Konsultasi Layanan konsultasi bertujuan untuk membantu pihak lain (guru, orang tua, siswa) dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan siswa (Dougherty, 2020). Layanan ini membantu pihak lain memahami karakteristik siswa dan cara menangani masalah yang dihadapi siswa.

- 9) Layanan Mediasi Layanan mediasi bertujuan untuk membantu menyelesaikan konflik atau masalah yang terjadi antara siswa dengan siswa, siswa dengan guru, atau siswa dengan pihak lain (Kruk, 2021). Layanan ini membantu pihak yang berkonflik untuk mencari solusi yang dapat diterima oleh semua pihak.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa jenis-jenis layanan bimbingan dan konseling di sekolah sangat beragam dan komprehensif, dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan siswa dalam proses perkembangan, mulai dari kebutuhan informasi, penempatan, pengembangan, hingga penyelesaian masalah melalui berbagai pendekatan individual maupun kelompok.

c. Pelaksanaan Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah

Pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di sekolah merupakan implementasi dari program yang telah dirancang untuk membantu siswa mencapai perkembangan optimal. Pelaksanaan layanan ini memerlukan perencanaan yang matang, strategi yang tepat, dan koordinasi yang baik antara berbagai pihak yang terlibat. Menurut Sutijono (2019), pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di sekolah harus mengikuti tahapan yang sistematis, dimulai dari perencanaan program, implementasi kegiatan, hingga evaluasi hasil. Setiap tahapan harus dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip bimbingan dan konseling serta karakteristik siswa yang dilayani. Pelaksanaan yang baik akan menghasilkan layanan yang efektif dan bermanfaat bagi siswa.

Proses pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di sekolah melibatkan berbagai kegiatan yang terintegrasi dalam sistem pendidikan. Menurut Hikmawati (2020), pelaksanaan layanan ini mencakup kegiatan bimbingan klasikal yang dilakukan di dalam kelas, konseling individual yang dilakukan secara pribadi, konseling kelompok yang melibatkan beberapa siswa, dan berbagai kegiatan pendukung lainnya. Setiap kegiatan harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan disesuaikan dengan kebutuhan siswa. Konselor harus memiliki kompetensi yang memadai untuk melaksanakan berbagai jenis layanan dengan efektif. Pelaksanaan layanan juga memerlukan dukungan dari pihak sekolah, guru, orang tua, dan masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di sekolah merupakan proses yang kompleks dan sistematis yang memerlukan perencanaan yang matang, implementasi yang tepat, dan evaluasi yang berkelanjutan dengan melibatkan berbagai pihak untuk memastikan tercapainya tujuan pengembangan optimal siswa.

3. Kepuasan Siswa

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan konsep yang sangat penting dalam berbagai bidang, termasuk dalam bidang pendidikan. Menurut Kotler dan Keller (2019), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Dalam konteks pendidikan, kepuasan mengacu pada tingkat pemenuhan

harapan siswa terhadap layanan pendidikan yang diterima. Konsep kepuasan ini sangat subjektif karena tergantung pada persepsi dan harapan masing-masing individu. Ketika hasil yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka akan timbul kepuasan, sebaliknya jika hasil yang diterima di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan.

Sementara itu, Tjiptono (2020) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Definisi ini menekankan pada aspek evaluasi yang dilakukan setelah individu merasakan atau menggunakan suatu produk atau layanan. Dalam konteks pendidikan, siswa akan mengevaluasi layanan pendidikan yang diterima dan membandingkannya dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Proses evaluasi ini melibatkan aspek kognitif dan emosional yang mempengaruhi tingkat kepuasan siswa.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan positif atau negatif yang timbul dari hasil perbandingan antara kinerja yang dipersepsikan dengan harapan yang dimiliki, di mana kepuasan terjadi ketika kinerja memenuhi atau melebihi harapan, sementara ketidakpuasan terjadi ketika kinerja berada di bawah harapan.

b. Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Pendidikan

Kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pendidikan di suatu institusi. Menurut Parasuraman *et al.* (2019), kepuasan siswa adalah evaluasi subjektif siswa terhadap berbagai aspek pengalaman pendidikan mereka, termasuk kualitas

pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, dan lingkungan belajar. Kepuasan siswa mencerminkan sejauh mana layanan pendidikan yang diterima dapat memenuhi kebutuhan dan harapan siswa. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa institusi pendidikan berhasil memberikan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan ekspektasi siswa.

Harvey dan Green (2020) menjelaskan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari kualitas pembelajaran, kompetensi pendidik, fasilitas yang tersedia, hingga sistem administrasi yang berlaku. Siswa akan merasa puas apabila mereka merasakan bahwa investasi waktu, tenaga, dan biaya yang dikeluarkan sebanding dengan manfaat yang diperoleh dari proses pendidikan. Kepuasan siswa juga berkaitan dengan pencapaian tujuan pendidikan dan pengembangan potensi diri yang diharapkan oleh siswa.

Zeithaml *et al.* (2021) menambahkan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan memiliki dampak yang luas, tidak hanya terhadap motivasi belajar siswa, tetapi juga terhadap loyalitas dan rekomendasi kepada orang lain. Siswa yang puas cenderung memiliki motivasi belajar yang tinggi, prestasi akademik yang baik, dan akan merekomendasikan institusi pendidikan tersebut kepada orang lain. Sebaliknya, siswa yang tidak puas dapat mengalami penurunan motivasi, prestasi yang rendah, dan cenderung memberikan penilaian negatif terhadap institusi pendidikan. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan adalah penilaian subjektif siswa terhadap kualitas dan kesesuaian layanan pendidikan

dengan harapan mereka, yang mempengaruhi motivasi belajar, prestasi akademik, dan loyalitas siswa terhadap institusi pendidikan.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa

Kepuasan siswa dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi persepsi siswa terhadap layanan pendidikan. Menurut Sureshchandar *et al.* (2019), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dapat dikelompokkan menjadi faktor internal dan eksternal.

- 1) Faktor internal meliputi motivasi belajar, harapan, persepsi, dan karakteristik pribadi siswa seperti usia, jenis kelamin, dan latar belakang sosial ekonomi. Faktor eksternal meliputi kualitas layanan, fasilitas pendidikan, kompetensi pendidik, dan lingkungan belajar. Interaksi antara faktor internal dan eksternal akan menentukan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan yang diterima.
- 2) Selain itu, Bitner *et al.* (2021) menjelaskan bahwa faktor komunikasi dan interaksi interpersonal juga sangat mempengaruhi kepuasan siswa. Kualitas komunikasi antara siswa dengan guru, siswa dengan staf administrasi, dan siswa dengan sesama siswa dapat mempengaruhi pengalaman belajar dan tingkat kepuasan siswa.

c. Pengukuran Kepuasan Siswa

Pengukuran kepuasan siswa merupakan aspek penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Menurut Hill *et al.* (2019), pengukuran kepuasan siswa dapat dilakukan melalui berbagai metode, baik kuantitatif maupun kualitatif.

- 1) Metode kuantitatif meliputi survei kepuasan dengan menggunakan kuesioner yang terstruktur, skala rating, dan analisis statistik. Metode kualitatif meliputi wawancara mendalam, focus group discussion, dan observasi.
- 2) Dalam konteks pengembangan instrumen pengukuran, Brady dan Cronin (2020) menjelaskan bahwa instrumen pengukuran kepuasan siswa harus memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas.
- 3) Oliver (2021) menambahkan bahwa pengukuran kepuasan siswa sebaiknya dilakukan secara berkala dan kontinyu untuk memantau perubahan tingkat kepuasan dari waktu ke waktu. Hasil pengukuran harus dianalisis dan diinterpretasikan dengan tepat untuk mendapatkan informasi yang bermakna. Data kepuasan siswa dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan dalam perbaikan kualitas layanan pendidikan.

c. Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling

Kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling merupakan evaluasi subjektif siswa terhadap kualitas dan manfaat layanan BK yang diterima. Menurut Sexton dan Whiston (2019), kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling mencerminkan sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan siswa dalam mengatasi masalah dan mengembangkan potensi diri. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari kompetensi konselor, kualitas proses konseling, kesesuaian layanan dengan kebutuhan siswa, hingga hasil yang diperoleh dari layanan tersebut. Siswa yang puas terhadap layanan BK cenderung lebih terbuka dalam menceritakan masalahnya dan lebih kooperatif dalam mengikuti proses konseling.

Astramovich dan Coker (2020) menjelaskan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu kepuasan terhadap proses layanan, kepuasan terhadap konselor, dan kepuasan terhadap hasil layanan. Kepuasan terhadap proses layanan berkaitan dengan prosedur, metode, dan teknik yang digunakan dalam pemberian layanan. Kepuasan terhadap konselor berkaitan dengan kompetensi profesional, sikap, dan kemampuan komunikasi konselor. Kepuasan terhadap hasil layanan berkaitan dengan manfaat dan perubahan positif yang dirasakan siswa setelah mendapatkan layanan BK. Ketiga aspek ini saling berkaitan dan mempengaruhi tingkat kepuasan siswa secara keseluruhan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling adalah evaluasi menyeluruh siswa terhadap kualitas proses, kompetensi konselor, hasil layanan, aksesibilitas, kerahasiaan, dan lingkungan fisik yang mempengaruhi efektivitas layanan BK dalam membantu siswa mengatasi masalah dan mengembangkan potensi diri.

d. Indikator Kepuasan Siswa Terhadap Layanan BK

Indikator kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling merupakan parameter yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan yang diterima. Menurut Sink (2019), indikator kepuasan siswa terhadap layanan BK dapat dikelompokkan menjadi beberapa kategori utama yaitu sebagai berikut:

- 1) Indikator Kualitas Proses Layanan. Indikator ini meliputi ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai jadwal, kesesuaian metode dan teknik konseling dengan kebutuhan siswa, kejelasan informasi yang diberikan konselor, urutan pelaksanaan layanan yang sistematis dan terstruktur, kesesuaian durasi layanan dengan kebutuhan masalah yang dibahas, dan keefektifan teknik konseling yang digunakan dalam membantu siswa
- 2) Indikator Kualitas Interaksi dengan Konselor. Aspek ini mencakup kemampuan komunikasi konselor yang baik dan mudah dipahami, sikap empati dan pemahaman konselor terhadap masalah siswa, profesionalisme konselor dalam memberikan layanan, kemampuan konselor dalam mendengarkan aktif, sikap ramah dan terbuka konselor, kemampuan konselor dalam menciptakan suasana yang nyaman, serta kompetensi konselor dalam menguasai materi layanan.
- 3) Indikator Manfaat Layanan yang Diperoleh. Indikator manfaat layanan meliputi peningkatan pemahaman diri siswa, kemampuan siswa dalam mengatasi masalah, perkembangan potensi diri siswa yang lebih optimal, peningkatan motivasi belajar, pengembangan keterampilan hidup, perubahan perilaku positif, dan peningkatan kemampuan pengambilan keputusan.
- 4) Indikator Kepuasan Berdasarkan Jenis Layanan. Indikator ini dibedakan berdasarkan jenis layanan: Layanan Konseling Individual: Meliputi kenyamanan siswa dalam menceritakan masalah secara pribadi, kepercayaan siswa terhadap konselor, kepuasan terhadap solusi yang diperoleh, kerahasiaan informasi yang terjaga, dan fleksibilitas waktu konseling.

Layanan Bimbingan Kelompok: Mencakup kepuasan terhadap dinamika kelompok, manfaat dari berbagi pengalaman, peningkatan keterampilan sosial, kemampuan belajar dari pengalaman orang lain, dan rasa saling mendukung antar anggota kelompok. Layanan Informasi: Meliputi kejelasan informasi yang disampaikan, relevansi informasi dengan kebutuhan siswa, kemudahan memahami informasi, kelengkapan informasi, dan aktualitas serta kebaruan informasi.

- 5) Indikator Aksesibilitas Layanan. Indikator aksesibilitas meliputi kemudahan siswa dalam mendapatkan layanan BK, fleksibilitas waktu pelaksanaan layanan, tidak adanya hambatan dalam mengakses layanan, prosedur pendaftaran layanan yang sederhana, ketersediaan konselor saat dibutuhkan, dan lokasi pelaksanaan layanan yang strategis serta mudah dijangkau.
- 6) Indikator Responsivitas Layanan. Aspek responsivitas mencakup kecepatan respon konselor terhadap permintaan layanan, ketanggapan konselor terhadap kebutuhan mendesak siswa, kemampuan konselor menyesuaikan layanan dengan karakteristik siswa, fleksibilitas konselor dalam mengubah pendekatan sesuai kebutuhan, kesiapan konselor dalam memberikan bantuan segera, dan kemampuan konselor dalam merespon umpan balik dari siswa.
- 7) Indikator Lingkungan Fisik Layanan Indikator ini meliputi kenyamanan ruangan tempat pelaksanaan layanan BK, privasi ruangan yang terjaga, kelengkapan fasilitas yang mendukung proses konseling, kebersihan dan kerapian ruang layanan BK, pencahayaan dan ventilasi ruangan yang

memadai, ketersediaan peralatan penunjang layanan BK, dan suasana ruangan yang kondusif untuk proses konseling.

- 8) Indikator Kepuasan Keseluruhan. Terakhir, indikator kepuasan keseluruhan mencakup tingkat kepuasan umum terhadap layanan BK yang diterima, keinginan untuk menggunakan layanan BK lagi di masa mendatang, kesediaan merekomendasikan layanan BK kepada teman, penilaian positif terhadap kualitas layanan BK secara umum, rasa terbantu secara signifikan setelah mendapatkan layanan, dan kesesuaian antara harapan dengan kenyataan layanan yang diterima.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling meliputi aspek kualitas proses layanan, kompetensi dan sikap konselor, manfaat yang diperoleh, aksesibilitas, responsivitas, dan lingkungan fisik yang secara komprehensif mencerminkan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan BK yang diterima.

4 Sekolah Negeri dan Sekolah Swasta

a. Pengertian Sekolah Negeri dan Sekolah Swasta

Sekolah negeri dan sekolah swasta merupakan dua jenis institusi pendidikan yang memiliki karakteristik dan sistem pengelolaan yang berbeda. Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, sekolah negeri adalah satuan pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah (Kemendikbud, 2019). Sekolah negeri didirikan, dibiayai, dan dikelola sepenuhnya oleh pemerintah dengan menggunakan anggaran negara atau daerah. Pengelolaan

sekolah negeri mengikuti kebijakan dan regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah, termasuk dalam hal kurikulum, standar pendidik, dan sistem evaluasi. Tujuan pendirian sekolah negeri adalah untuk memberikan akses pendidikan yang merata kepada seluruh masyarakat tanpa memandang status sosial ekonomi.

Sementara itu, sekolah swasta adalah satuan pendidikan yang diselenggarakan oleh masyarakat atau yayasan dengan dukungan dari pemerintah dalam bentuk bantuan teknis dan kebijakan (Tilaar, 2020). Sekolah swasta didirikan atas inisiatif masyarakat atau yayasan dengan sumber pembiayaan utama berasal dari iuran siswa, donasi, dan sumber lain yang sah. Meskipun dikelola oleh pihak swasta, sekolah swasta tetap harus mengikuti standar nasional pendidikan yang ditetapkan oleh pemerintah. Sekolah swasta memiliki keleluasaan yang lebih besar dalam hal pengembangan program, inovasi pembelajaran, dan pengelolaan sumber daya, namun tetap dalam koridor regulasi pendidikan nasional.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa sekolah negeri adalah institusi pendidikan yang dimiliki, dibiayai, dan dikelola oleh pemerintah dengan tujuan memberikan akses pendidikan yang merata, sedangkan sekolah swasta adalah institusi pendidikan yang dimiliki dan dikelola oleh masyarakat atau yayasan dengan dukungan pemerintah, yang memiliki fleksibilitas lebih besar dalam pengelolaan namun tetap mengikuti standar nasional pendidikan.

b. Perbedaan Karakteristik Sekolah Negeri dan Swasta

Perbedaan karakteristik antara sekolah negeri dan swasta dapat dilihat dari berbagai aspek yang mempengaruhi kualitas dan sistem penyelenggaraan pendidikan. Menurut Sagala (2019), perbedaan utama terletak pada aspek pembiayaan, di mana sekolah negeri mendapatkan dana dari APBN/APBD sehingga biaya pendidikan bagi siswa relatif lebih murah atau bahkan gratis, sedangkan sekolah swasta mengandalkan iuran siswa sebagai sumber utama pembiayaan sehingga biaya pendidikan umumnya lebih mahal. Perbedaan biaya ini mempengaruhi aksesibilitas sekolah bagi masyarakat dengan latar belakang ekonomi yang berbeda. Sekolah negeri lebih mudah diakses oleh masyarakat menengah ke bawah, sedangkan sekolah swasta umumnya diakses oleh masyarakat menengah ke atas.

Dari aspek pengelolaan dan fleksibilitas, Mulyasa (2020) menjelaskan bahwa sekolah swasta memiliki keleluasaan yang lebih besar dalam mengembangkan program inovatif, menentukan kebijakan internal, dan melakukan adaptasi terhadap kebutuhan pasar pendidikan. Sekolah swasta dapat dengan cepat mengimplementasikan perubahan kurikulum, menambah program unggulan, atau mengadopsi teknologi baru tanpa melalui birokrasi yang panjang. Sebaliknya, sekolah negeri harus mengikuti regulasi dan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah, sehingga proses perubahan dan inovasi cenderung lebih lambat dan harus melalui prosedur birokrasi yang lebih kompleks.

c. Sistem Pengelolaan Sekolah Negeri dan Swasta

Sistem pengelolaan sekolah negeri dan swasta memiliki perbedaan mendasar yang berimplikasi pada efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pendidikan. Menurut Rohiat (2019), sistem pengelolaan sekolah negeri bersifat sentralistik dengan mengikuti kebijakan dan regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Struktur organisasi sekolah negeri umumnya mengikuti pola standar yang ditetapkan oleh Kemendikbud, dengan kepala sekolah yang diangkat oleh pemerintah dan memiliki tanggung jawab kepada dinas pendidikan. Pengambilan keputusan dalam sekolah negeri harus mengikuti hierarki birokrasi dan memerlukan persetujuan dari berbagai tingkat pemerintahan. Sistem ini memberikan keseragaman dan standarisasi, namun dapat mengurangi fleksibilitas dalam pengambilan keputusan yang cepat.

Sebaliknya, sistem pengelolaan sekolah swasta bersifat desentralistik dengan kewenangan pengambilan keputusan yang lebih besar pada tingkat yayasan atau pengelola sekolah (Wahyudi, 2020). Struktur organisasi sekolah swasta dapat disesuaikan dengan visi, misi, dan kebutuhan spesifik sekolah. Kepala sekolah swasta umumnya diangkat oleh yayasan dan memiliki kewenangan yang lebih luas dalam mengelola sekolah. Sistem pengelolaan yang lebih fleksibel ini memungkinkan sekolah swasta untuk merespon perubahan dengan cepat, mengembangkan program inovatif, dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan pasar pendidikan. Namun, sistem ini juga memerlukan mekanisme kontrol dan evaluasi yang ketat untuk memastikan kualitas pendidikan tetap terjaga.

c. Implementasi Layanan BK di Sekolah Negeri dan Swasta

Implementasi layanan bimbingan dan konseling di sekolah negeri dan swasta memiliki karakteristik yang berbeda sesuai dengan sistem pengelolaan dan sumber daya yang tersedia di masing-masing jenis sekolah. Menurut Prayitno (2020), implementasi layanan BK di sekolah negeri mengikuti panduan dan regulasi yang ditetapkan oleh Kemendikbud secara seragam. Sekolah negeri memiliki struktur organisasi BK yang standar dengan rasio konselor terhadap siswa yang telah ditetapkan dalam regulasi. Program BK di sekolah negeri umumnya mengikuti kurikulum nasional dengan sedikit variasi dalam implementasinya. Keunggulan sekolah negeri adalah adanya jaminan kesinambungan program dan dukungan kebijakan dari pemerintah, namun kelemahannya adalah kurangnya fleksibilitas dalam mengembangkan program inovatif yang sesuai dengan kebutuhan spesifik siswa.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa implementasi layanan BK di sekolah negeri bersifat standar dan seragam dengan jaminan kesinambungan namun kurang fleksibel, sedangkan implementasi layanan BK di sekolah swasta lebih fleksibel dan inovatif dengan fasilitas yang lebih baik namun bergantung pada komitmen dan kemampuan finansial yayasan pengelola.

B. Penelitian yang relevan

Beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan yang berkaitan dengan masalah yang sama antara lain

Sartika dan Wijaya (2020) meneliti kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di SMA negeri dan swasta di Kota Bandung menggunakan metode kuantitatif komparatif pada 300 siswa. Hasilnya menunjukkan terdapat perbedaan signifikan, dimana sekolah swasta memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi, dengan faktor utama komunikasi konselor dan responsivitas layanan. Persamaannya terletak pada fokus perbandingan kepuasan siswa, metode kuantitatif, dan penggunaan kuesioner. Perbedaannya pada lokasi (Bandung vs Kerinci), jenis sekolah (SMA vs MA), dan jumlah sampel (6 sekolah vs 2 madrasah).

Permana, Sari, dan Kurniawan (2021) meneliti perbandingan kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling dengan metode mixed methods pada 450 siswa di Jawa Tengah. Hasilnya menunjukkan sekolah swasta unggul pada aspek fasilitas dan responsivitas, sedangkan sekolah negeri unggul pada keandalan dan jaminan layanan, serta dipengaruhi faktor sosial ekonomi. Persamaannya pada fokus perbandingan dan penggunaan persepsi siswa. Perbedaannya pada metode (mixed methods vs kuantitatif), cakupan wilayah (luas vs lokal), dan analisis (multidimensi vs komparatif sederhana).

Fitriani, Rahman, dan Putri (2021) meneliti kepuasan siswa di madrasah aliyah negeri dan swasta di Sumatera Barat dengan metode kuantitatif pada 380 siswa. Hasilnya tidak terdapat perbedaan signifikan secara umum, namun berbeda pada aspek fasilitas (swasta lebih tinggi) dan kualitas konselor (negeri lebih tinggi). Persamaannya pada objek madrasah, metode kuantitatif, dan analisis

komparatif. Perbedaannya pada jumlah sampel, teknik sampling, dan analisis (regresi vs deskriptif-komparatif).

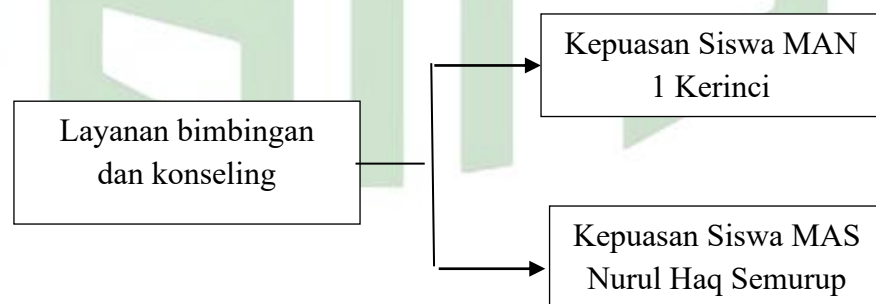
C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian perbandingan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di sekolah negeri dan swasta dibangun berdasarkan pemahaman bahwa kualitas layanan pendidikan dapat bervariasi antara lembaga pendidikan yang memiliki sistem pengelolaan berbeda. Perbedaan mendasar antara sekolah negeri dan swasta dalam hal sumber pendanaan, sistem pengelolaan, dan otonomi kelembagaan berpotensi menciptakan variasi dalam kualitas layanan bimbingan dan konseling yang diberikan kepada siswa.

Sekolah negeri dengan sistem pengelolaan yang terstandarisasi dan sumber daya yang dialokasikan sesuai ketentuan pemerintah memiliki karakteristik layanan yang berbeda dengan sekolah swasta yang memiliki fleksibilitas lebih tinggi dalam pengembangan program namun bergantung pada kemampuan finansial yayasan. Kepuasan siswa sebagai pengguna layanan menjadi indikator penting untuk mengevaluasi efektivitas layanan bimbingan dan konseling karena mencerminkan sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan siswa. Dalam konteks MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup, perbedaan status kelembagaan diharapkan akan menghasilkan perbedaan dalam tingkat kepuasan siswa yang dapat dianalisis secara kuantitatif untuk memberikan gambaran objektif tentang kualitas layanan di kedua madrasah tersebut.

Kerangka berpikir konseptual dalam penelitian ini dibangun berdasarkan teori kepuasan pelanggan yang diadaptasi dalam konteks layanan pendidikan, khususnya layanan bimbingan dan konseling. Menurut Kotler dan Keller (2019), kepuasan merupakan hasil evaluasi konsumen terhadap produk atau layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan sebelumnya, dimana konsep ini dapat diterapkan dalam konteks layanan pendidikan dengan siswa sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan kerangka teoritis tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan komparatif untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan siswa antara MAN 1 Kerinci sebagai representasi sekolah negeri dan MAS Nurul Haq Semurup sebagai representasi sekolah swasta, dengan asumsi bahwa perbedaan sistem pengelolaan dan karakteristik kelembagaan akan menghasilkan variasi dalam tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling yang dapat diukur secara empiris.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

D. Hipotesis Penelitian

Dari uraian di atas maka hipotesis dari penelitian ini adalah :

1	$H_0 : r = 0$		Diduga tidak terdapat perbandingan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di sekolah negeri dan swasta (studi di MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup) dan berapa besar pengaruh tersebut
2	$H_1 : r \neq 0$	:	Diduga terdapat perbandingan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di sekolah negeri dan swasta (studi di MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup) dan berapa besar pengaruh tersebut dan berapa besar pengaruh tersebut

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif adalah salah satu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018).

Tujuan peneliti menggunakan penelitian kuantitatif karena dalam penelitian ini masalahnya sudah jelas dan populasinya banyak. Selain itu juga peneliti ingin penelitian ini berjalan secara sistematis sehingga penelitian ini berjalan secara objektif. Tujuan dari penelitian ini, yang merupakan penelitian korelasional, adalah untuk menguji hubungan dan kekuatan korelasi antara dua variabel atau lebih tanpa mengubah variabel itu sendiri. Penelitian ini mencoba untuk mengukur tingkat hubungan antara fluktuasi dalam satu atau lebih parameter dengan menggunakan koefisien korelasi (Sugiyono, 2018)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian komparatif yang bertujuan untuk membandingkan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling antara sekolah negeri dan swasta. Penelitian kuantitatif dalam konteks ini merupakan metode ilmiah yang menggunakan data numerik untuk mengukur, menganalisis, dan membandingkan

fenomena yang diteliti secara objektif dan sistematis. Peneliti melihat perbandingan tingkat kepuasan siswa sebagai variabel yang dapat diukur menggunakan instrumen terstandar berupa kuesioner dengan skala likert yang menghasilkan data kuantitatif untuk dianalisis secara statistik.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2018) 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 (Sugiyono, 2018). Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas XI dan XII di MAN 1 Kerinci yang berjumlah 280 siswa dan seluruh siswa kelas XI dan XII di MAS Nurul Haq Semurup yang berjumlah 120 siswa, sehingga total populasi dalam penelitian ini adalah 400 siswa. Pemilihan siswa kelas XI dan XII sebagai populasi didasarkan pada pertimbangan bahwa siswa pada tingkat tersebut telah memiliki pengalaman yang cukup dalam menerima layanan bimbingan dan konseling di sekolah sehingga dapat memberikan penilaian yang objektif terhadap kualitas layanan yang diterima.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2018) sampel adalah sebagian dari populasi dan karakter yang dimiliki oleh populasi dan karakter yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga dan umlah populasi yang

sangat banyak, maka peneliti harus mengambil sampel benar-benar *representatif* (dapat mewakili).

Menurut Sugiyono (2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel ini diambil karena penelitian ini tidak mungkin diteliti seluruh anggota populasi konsumen (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah teknik probability sampling dengan jenis proportionate stratified random sampling. Definisi probability sampling yang digunakan adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih menjadi sampel. Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 200 siswa yang terdiri dari 140 siswa dari MAN 1 Kerinci dan 60 siswa dari MAS Nurul Haq Semurup dengan pembagian proporsional berdasarkan tingkat kelas.

Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan rumus slovin dengan tingkat kepercayaan 10%. Berikut merupakan rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Dimana

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e^2 = Persentase kesalahan yang diinginkan atau ditolerir dengan populasi presisi 10%. (Sugiyono, 2018).

a. Perhitungan Populasi MAN 1 Kerinci

Jumlah populasi (N_1) = 280 siswa

Tingkat kesalahan (e) = 10% = 0,10

Rumus:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Perhitungan:

$$n_1 = \frac{280}{1 + 280(0,10)^2}$$

$$n_1 = \frac{280}{1 + 280(0,01)}$$

$$n_1 = \frac{280}{1 + 2,8}$$

$$n_1 = \frac{280}{3,8}$$

$$n_1 = 73,68$$

Jumlah sampel untuk MAN 1 Kerinci ≈ 74 siswa

b. Perhitungan Populasi MAS Nurul Haq Semurup

Jumlah populasi (N_2) = 120 siswa

Tingkat kesalahan (e) = 10% = 0,10

$$n_2 = \frac{120}{1 + 120(0,10)^2}$$

$$n_2 = \frac{120}{1 + 120(0,01)}$$

$$n_2 = \frac{120}{1 + 1,2}$$

$$n_2 = \frac{120}{2,2}$$

$$n_2 = 54,54$$

Jumlah sampel untuk MAS Nurul Haq Semurup ≈ 55 siswa

Dengan tingkat kesalahan 10% ($e = 0,10$), diperoleh ukuran sampel sebagai berikut:

Tabel 3.1. Jumlah Sampel Penelitian

Sekolah	Populasi (N)	e	Perhitungan Slovin	Sampel (n)
MAN 1 Kerinci	280	0,10	$280 / (1 + 280 \times 0,01)$	74 siswa
MAS Nurul Haq Semurup	120	0,10	$120 / (1 + 120 \times 0,01)$	55 siswa
Total	400	0,10		129 siswa

C. Jenis Data

Sumber Data di dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Oleh karenanya, sumber data menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data terdiri dari : sumber data primer dan sumber data sekunder (Ansori, 2020). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya (Ansori, 2020). Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer dalam penelitian ini berupa hasil pengolahan data dari penyebaran kuesioner kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling kepada siswa kelas XI dan XII di MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup. Data primer juga diperoleh

melalui hasil observasi langsung terhadap kondisi fasilitas layanan bimbingan dan konseling, aktivitas konselor, dan interaksi antara konselor dengan siswa di kedua madrasah tersebut

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Ansori, 2020). Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data dikumpulkan dengan mempelajari literatur-literatur serta laporan-laporan yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang dikumpulkan dengan mempelajari literatur, jurnal, artikel penelitian, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan layanan bimbingan dan konseling. Data sekunder juga diperoleh dari profil madrasah, data jumlah siswa, data konselor, program layanan bimbingan dan konseling, dan dokumen pendukung lainnya yang tersedia di MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup. Adapun sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal dan artikel penelitian, serta dokumen resmi dari kedua madrasah yang menjadi lokasi penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah instrumen (alat) dalam rangka proses mengumpulkan keterangan atau bahan nyata yang dapat dijadikan dasar penelitian (Creswell, 2020). Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan observasi yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, kapan dan di mana tempatnya. Jadi observasi terstruktur dilakukan apabila peneliti telah dapat juga digunakan sebagai pedoman untuk melakukan observasi.

Observasi dilakukan untuk mengamati langsung fenomena terkait layanan bimbingan dan konseling di lingkungan kedua madrasah. Peneliti melakukan pengamatan terstruktur terhadap fasilitas ruang bimbingan dan konseling, aktivitas konselor dalam memberikan layanan, interaksi antara konselor dengan siswa, dan kondisi umum penyelenggaraan layanan bimbingan dan konseling.

2. Angket

Menurut Sugiyono (2018) angket yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab oleh responden. Dalam kuesioner ini peneliti mengemukakan beberapa pertanyaan atau pernyataan yang mencerminkan pengukuran indikator tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling.

E. Uji Coba Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, uji coba instrument penelitian dilakukan menggunakan bantuan aplikasi spss.

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2018) mengatakan bahwa setelah pengujian konstruk selesai dari para ahli, maka diteruskan uji coba instrumen. Instrumen yang telah disetujui para ahli tersebut dicobakan pada *sample* dari mana populasi diambil. Setelah data di dapat dan ditabulasikan, maka pengujian validitas konstruksi di lakukan dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor item instrumen.

Pengujian validitas ini menggunakan cara menghitung korelasi antar skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor menggunakan program SPSS Ver 25.0. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Kriteria pengujian uji validitas adalah apabila r hitung $\geq r$ tabel maka kuesioner tersebut valid, dan apabila r hitung $< r$ tabel maka kuesioner tersebut tidak valid. Tujuan peneliti melakukan uji validitas yaitu untuk mengukur sejauh mana instrumen kuesioner kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling dianggap dapat dipercaya dan akurat dalam mengukur variabel yang diteliti

Kriteria pengujian uji validitas menurut dengan cara :

- a. Apabila $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ maka kuesioner tersebut valid.
- b. Apabila $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka kuesioner tersebut tidak valid

Tujuan peneliti melakukan uji validitas yaitu untuk mengukur sejauh mana hubungan antara Teknologi dan Motivasi Kerja dianggap dapat

dipercaya. Dengan kata lain, penelitian ini ingin mengetahui apakah datanya akurat yang mana data tersebut peneliti tentukan dari variabel yang peneliti olah dengan menggunakan aplikasi SPSS.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui konsistensi dan instrument sebagai alat ukur, sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya. Berdasarkan pendapat jika hasil perhitungan reliabilitas kurang atau sama dengan 0,6 maka item dengan pertanyaan yang digunakan relabel.

Uji reliabilitas yang akan dilakukan untuk pengujian kuesioner adalah dengan menggunakan aplikasi program SPSS Ver 25.0. Kriteria pengujian uji reabilitas adalah (Sugiyono, 2018)

- a. Apabila nilai koefisien Alpha adalah $\geq$ dari taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut *reliable*.
- b. Apabila hasil koefisien Alpha adalah $<$ dari taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak *reliable*.

Peneliti melakukan uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah untuk mengukur Teknologi dan Motivasi Kerja dengan melihat sejauh mana pengukuran instrumen/kuesioner yang peneliti gunakan apakah konsisten/dapat diandalkan.

F. Teknik Analisis Data

Teknik yang dipergunakan dalam analisis dan pembahasan data dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Deskriptif

Deskriptif data tentang stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja guru dengan melihat nilai rata-rata dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2018):

$$\bar{X} = \frac{\sum X_n}{N}$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = rata-rata hitung

$\sum$ = sigma, artinya jumlah

N = Jumlah populasi dalam distribusi itu

Kemudian dilanjutkan dengan menghitung persentase dari setiap skor masing-masing responden. Analisis data yang dilakukan adalah dengan mendeskripsikan seluruh variabel penelitian, dengan menggunakan rumus (Sugiyono, 2018):

$$P = \frac{f}{n} \times 10$$

Keterangan:

P = Tingkat persentase jawaban

f = Frekuensi jawaban

n = Jumlah sampel

Alasan peneliti melakukan analisis deskriptif pada penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran umum tentang hubungan antara stres kerja, motivasi kerja, dan kinerja guru yang kemudian dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan analisis statistik yang lebih lanjut (Sugiyono, 2018).

Deskripsi ketercapaian masing-masing variabel berdasarkan norma kategori diklasifikasikan dengan kriteria sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah. Kategorisasi dilakukan untuk menempatkan individu ke dalam kelompok-kelompok yang terpisah secara berjenjang menurut suatu kontinum berdasarkan atribut yang diukur. Adapun norma kategorisasi dapat dibentuk berdasarkan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Norma Kategorisasi Variabel Penelitian

Interval	Kategori
$X \leq M - 1,5SD$	Sangat Rendah
$M - 1,5SD < X \leq M - 0,5SD$	Rendah
$M - 0,5SD < X \leq M + 0,5SD$	Sedang
$M + 0,5SD < X \leq M + 1,5SD$	Tinggi
$X > M + 1,5SD$	Sangat Tinggi

Sumber: (Sugiyono, 2018)

Keterangan:

X = Skor Total

M = Mean (Rata-rata)

SDS = Standar Deviasi

0,5 = Rumus Tetap

1,5 = Rumus Tetap

2. Uji Prasyarat Analisis

Dalam penelitian ini, uji prasyarat analisis dilakukan menggunakan bantuan aplikasi spss.

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2020) bahwa pemilihan jenis uji parametrik atau non parametrik dalam pengujian hipotesis sangat berhubungan dengan

distribusi data populasi yang akan diuji. Bila distribusi data populasi yang akan diuji berbentuk normal, maka proses pengujian dapat digunakan dengan pendekatan uji statistik parametrik sedangkan bila distribusi data tidak normal atau tidak diketahui distribusinya maka dapat digunakan pendekatan uji statistik non parametrik (Arikunto,2016:70).

Menurut Ghozali (2020) untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, dilakukan uji normalitas. Teknik yang digunakan untuk menguji normalitas adalah program SPSS 25.0 *for windows*: uji *Kolmogorov Smirnov*. Pengambilan keputusan pada *Kolmogorov Smirnov* berpedoman pada jika nilai signifikansi (sig.) $< 0,05$, artinya data bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (sig.) $> 0,05$, berarti data berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

Alasan peneliti melakukan uji normalitas karena peneliti ingin memeriksa apakah perbandingan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di sekolah negeri dan swasta (studi di MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup) mengikuti distribusi normal. Apabila pengujian normal, maka hasil perhitungan dapat dilanjutkan pada populasinya.

c. Uji Homogenitas

Menurut Ghozali (2020) uji homogenitas bertujuan untuk mengetahui apakah variansi data dari dua kelompok atau lebih memiliki kesamaan atau homogen. Uji ini merupakan prasyarat penting dalam analisis perbandingan antara dua kelompok independen. Pengujian homogenitas dalam penelitian ini

menggunakan uji Levene's Test for Equality of Variances pada program SPSS 25.0. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi, dimana jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka variansi data homogen, dan sebaliknya jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka variansi data tidak homogen. Peneliti melakukan uji homogenitas karena peneliti ingin memeriksa apakah tingkat kepuasan siswa di MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup memiliki variansi yang sama sehingga dapat dilakukan perbandingan yang valid antara kedua kelompok tersebut.

3. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, uji hipotesis dilakukan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Untuk uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji Independent Sample T-Test. Menurut Ghozali (2020) uji independent sample t-test adalah teknik analisis yang digunakan untuk membandingkan rata-rata dua kelompok yang saling independen atau tidak berhubungan. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata tingkat kepuasan siswa di sekolah negeri dan sekolah swasta. Dalam penelitian ini, uji independent sample t-test bertujuan untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling antara MAN 1 Kerinci sebagai representasi sekolah negeri dan MAS Nurul Haq Semurup sebagai representasi sekolah swasta.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan sudah bisa mengukur apa yang hendak diukur dalam penelitian. Sampel yang digunakan dalam uji coba kuesioner berjumlah 30 orang siswa yang berbeda dari sampel yang digunakan untuk penelitian. Hasil perhitungan uji validitas kuesioner disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling

Nomor Item	R hitung	> <	R Tabel	Keterangan
1	0,687	>	0,361	Valid
2	0,724	>	0,361	Valid
3	0,695	>	0,361	Valid
4	0,758	>	0,361	Valid
5	0,812	>	0,361	Valid
6	0,745	>	0,361	Valid
7	0,672	>	0,361	Valid
8	0,789	>	0,361	Valid
9	0,706	>	0,361	Valid
10	0,823	>	0,361	Valid
11	0,691	>	0,361	Valid
12	0,738	>	0,361	Valid
13	0,665	>	0,361	Valid
14	0,794	>	0,361	Valid
15	0,718	>	0,361	Valid
16	0,802	>	0,361	Valid
17	0,753	>	0,361	Valid
18	0,681	>	0,361	Valid
19	0,726	>	0,361	Valid
20	0,847	>	0,361	Valid

21	0,714	>	0,361	Valid
22	0,835	>	0,361	Valid
23	0,768	>	0,361	Valid
24	0,791	>	0,361	Valid

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 25, 2025 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa seluruh item kuesioner variabel Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel (0,361). Hasil kuesioner yang dinyatakan valid selanjutnya dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian karena instrumen dianggap sudah mampu mengukur apa yang hendak diukur.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	> <	Cut Off	Hasil
1	Kepuasan Siswa Terhadap Layanan BK	0,956	>	0,7	Reliabel

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 25, 2025 (Lampiran 3)

Dari tabel 4.2 diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling sebesar 0,956 lebih besar dari 0,7, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

2. Karakteristik Responden

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada siswa MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup. Total item pertanyaan dalam kuesioner sebanyak 24 item pertanyaan yang mengukur kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling.

Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 129 kuesioner dengan tingkat persentase 100% dan kuesioner yang kembali dan diolah sebanyak 129 kuesioner, sehingga tingkat pengembalian kuesioner sebesar 100%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel 4.3.

Tabel 4.3 Deskripsi Data Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Kuesioner yang disebar	129	100%
Kuesioner yang kembali dan diolah	129	100%
Kuesioner yang tidak kembali	0	0%

Sumber: Data Diolah, 2025

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Sekolah

Keadaan siswa berdasarkan sekolah dapat digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Sekolah

No	Sekolah	Jumlah (orang)	Persentase %
1	MAN 1 Kerinci	74	57,4%
2	MAS Nurul Haq Semurup	55	42,6%
	Jumlah	129	100%

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa responden penelitian yang paling banyak adalah siswa MAN 1 Kerinci dengan jumlah 74 orang atau 57,4%, sedangkan siswa MAS Nurul Haq Semurup sebanyak 55 orang atau 42,6%. Distribusi responden ini sesuai dengan proporsi sampel yang telah ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas

Keadaan siswa berdasarkan tingkat kelas dapat digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas

No	Kelas	MAN 1 Kerinci	MAS Nurul Haq	Jumlah	Persentase %
1	XI	38	28	66	51,2%
2	XII	36	27	63	48,8%
	Jumlah	74	55	129	100%

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa responden penelitian dari kelas XI berjumlah 66 orang atau 51,2%, sedangkan kelas XII berjumlah 63 orang atau 48,8%. Distribusi responden yang relatif seimbang antara kedua tingkat kelas menunjukkan bahwa sampel penelitian cukup representatif untuk menggambarkan kondisi kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di kedua madrasah.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keadaan siswa berdasarkan jenis kelamin dapat digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	MAN 1 Kerinci	MAS Nurul Haq	Jumlah	Persentase %
1	Laki-laki	32	26	58	45,0%
2	Perempuan	42	29	71	55,0%
	Jumlah	74	55	129	100%

Sumber: Data Diolah, 2025

Dari tabel 4.6 dapat dilihat bahwa berdasarkan jenis kelamin, responden penelitian mayoritas adalah perempuan yaitu 71 orang atau 55,0%, sedangkan laki-laki berjumlah 58 orang atau 45,0%. Komposisi jenis kelamin yang cukup seimbang ini menunjukkan bahwa hasil penelitian dapat merepresentasikan

perspektif kedua kelompok jenis kelamin dalam menilai kepuasan terhadap layanan bimbingan dan konseling.

3. Deskripsi Hasil Penelitian

a. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di MAN 1 Kerinci

Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di MAN 1 Kerinci, peneliti melakukan analisis deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata dan persentase dari setiap skor yang diperoleh responden. Data hasil penelitian disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Siswa MAN 1 Kerinci Per Item

No	Item Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Mean	%
1	Layanan BK dilaksanakan sesuai jadwal	28	35	9	2	0	4,20	84,0%
2	Metode konseling sesuai masalah	25	38	10	1	0	4,18	83,5%
3	Informasi konselor mudah dipahami	30	32	10	2	0	4,22	84,3%
4	Konselor berkomunikasi dengan baik	32	30	10	2	0	4,24	84,9%
5	Konselor menunjukkan sikap empati	35	28	9	2	0	4,30	85,9%
6	Konselor bersikap profesional	33	30	9	2	0	4,27	85,4%
7	Layanan BK membantu memahami diri	27	34	11	2	0	4,16	83,2%
8	Mampu mengatasi masalah setelah layanan	24	36	12	2	0	4,11	82,2%
9	Layanan BK meningkatkan motivasi belajar	29	33	10	2	0	4,20	84,1%
10	Nyaman dalam konseling individual	31	31	10	2	0	4,23	84,6%
11	Bimbingan kelompok bermanfaat	26	35	11	2	0	4,15	82,9%
12	Informasi BK relevan dengan kebutuhan	28	33	11	2	0	4,18	83,5%
13	Mudah mendapatkan layanan BK	30	32	10	2	0	4,22	84,3%

14	Waktu pelaksanaan layanan fleksibel	27	34	11	2	0	4,16	83,2%
15	Prosedur layanan sederhana	29	33	10	2	0	4,20	84,1%
16	Konselor cepat merespon	32	30	10	2	0	4,24	84,9%
17	Respon konselor cepat dan tepat	30	32	10	2	0	4,22	84,3%
18	Konselor menyesuaikan dengan karakteristik	28	34	10	2	0	4,19	83,8%
19	Ruangan BK nyaman	34	29	9	2	0	4,28	85,7%
20	Privasi terjaga dengan baik	36	27	9	2	0	4,31	86,2%
21	Fasilitas pendukung lengkap	33	30	9	2	0	4,27	85,4%
22	Puas secara keseluruhan	35	28	9	2	0	4,30	85,9%
23	Bersedia menggunakan layanan lagi	32	30	10	2	0	4,24	84,9%
24	Merekomendasikan kepada teman	31	31	10	2	0	4,23	84,6%
	Rata-rata Keseluruhan						4,23	84,5%

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, dapat dilihat bahwa rata-rata kepuasan siswa MAN 1 Kerinci terhadap layanan bimbingan dan konseling sebesar 4,23 atau 84,5% yang berada pada kategori tinggi. Item dengan nilai tertinggi adalah "Privasi terjaga dengan baik" dengan mean 4,31 (86,2%), sedangkan item dengan nilai terendah adalah "Mampu mengatasi masalah setelah layanan" dengan mean 4,11 (82,2%).

Untuk menentukan kategori tingkat kepuasan secara keseluruhan, peneliti menggunakan norma kategorisasi berdasarkan mean dan standar deviasi sebagai berikut:

Tabel 4.8 Perhitungan Kategorisasi Kepuasan Siswa MAN 1 Kerinci

Statistik	Nilai
Mean (M)	101,49
Standar Deviasi (SD)	8,24
Skor Maksimal Teoritis	120
Skor Minimal Teoritis	24

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan perhitungan dengan rumus kategorisasi:

Tabel 4.9 Kategori Tingkat Kepuasan Siswa MAN 1 Kerinci

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$X \leq 89,13$	Sangat Rendah	0	0%
$89,13 < X \leq 97,37$	Rendah	8	10,8%
$97,37 < X \leq 105,61$	Sedang	42	56,8%
$105,61 < X \leq 113,85$	Tinggi	22	29,7%
$X > 113,85$	Sangat Tinggi	2	2,7%
Total		74	100%

Sumber: Data Diolah, 2025

Keterangan perhitungan:

Sangat Rendah: $X \leq M - 1,5SD = 101,49 - 1,5(8,24) = 89,13$

Rendah: $M - 1,5SD < X \leq M - 0,5SD = 89,13 < X \leq 97,37$

Sedang: $M - 0,5SD < X \leq M + 0,5SD = 97,37 < X \leq 105,61$

Tinggi: $M + 0,5SD < X \leq M + 1,5SD = 105,61 < X \leq 113,85$

Sangat Tinggi: $X > M + 1,5SD = X > 113,85$

Dari tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa MAN 1 Kerinci terhadap layanan bimbingan dan konseling mayoritas berada pada kategori sedang dengan persentase 56,8% (42 siswa), diikuti kategori tinggi sebesar 29,7% (22 siswa), kategori rendah sebesar 10,8% (8 siswa), kategori sangat tinggi sebesar 2,7% (2 siswa), dan tidak ada siswa yang berada pada kategori sangat rendah. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa secara umum tingkat kepuasan siswa MAN 1 Kerinci terhadap layanan bimbingan dan konseling berada pada kategori sedang menuju tinggi dengan nilai rata-rata 101,49 dari skor maksimal 120.

b. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di MAS Nurul Haq Semurup

Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di MAS Nurul Haq Semurup, peneliti melakukan analisis deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata dan persentase dari setiap skor yang diperoleh responden. Data hasil penelitian disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Siswa MAS Nurul Haq Semurup Per Item

No	Item Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Mean	%
1	Layanan BK dilaksanakan sesuai jadwal	8	18	20	7	2	3,24	64,7%
2	Metode konseling sesuai masalah	7	17	21	8	2	3,16	63,3%
3	Informasi konselor mudah dipahami	9	19	19	6	2	3,31	66,2%
4	Konselor berkomunikasi dengan baik	10	18	19	6	2	3,33	66,5%
5	Konselor menunjukkan sikap empati	11	17	19	6	2	3,35	67,0%
6	Konselor bersikap profesional	9	18	20	6	2	3,29	65,8%
7	Layanan BK membantu memahami diri	8	16	21	8	2	3,18	63,6%
8	Mampu mengatasi masalah setelah layanan	6	15	22	9	3	3,02	60,4%
9	Layanan BK meningkatkan motivasi belajar	7	17	21	8	2	3,16	63,3%
10	Nyaman dalam konseling individual	8	18	20	7	2	3,24	64,7%
11	Bimbingan kelompok bermanfaat	7	16	22	8	2	3,15	62,9%
12	Informasi BK relevan dengan kebutuhan	8	17	21	7	2	3,20	64,0%
13	Mudah mendapatkan layanan BK	9	18	19	7	2	3,27	65,5%
14	Waktu pelaksanaan layanan fleksibel	8	16	21	8	2	3,18	63,6%
15	Prosedur layanan sederhana	7	17	21	8	2	3,16	63,3%
16	Konselor cepat merespon	6	16	22	9	2	3,09	61,8%
17	Respon konselor cepat dan tepat	7	16	21	9	2	3,13	62,5%

18	Konselor menyesuaikan dengan karakteristik	8	17	20	8	2	3,20	64,0%
19	Ruangan BK nyaman	5	14	23	10	3	2,95	59,0%
20	Privasi terjaga dengan baik	6	15	22	9	3	3,02	60,4%
21	Fasilitas pendukung lengkap	4	13	24	11	3	2,84	56,7%
22	Puas secara keseluruhan	7	17	21	8	2	3,16	63,3%
23	Bersedia menggunakan layanan lagi	8	18	20	7	2	3,24	64,7%
24	Merekomendasikan kepada teman	7	17	21	8	2	3,16	63,3%
	Rata-rata Keseluruhan						3,18	63,5%

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, dapat dilihat bahwa rata-rata kepuasan siswa MAS Nurul Haq Semurup terhadap layanan bimbingan dan konseling sebesar 3,18 atau 63,5% yang berada pada kategori sedang. Item dengan nilai tertinggi adalah "Konselor menunjukkan sikap empati" dengan mean 3,35 (67,0%), sedangkan item dengan nilai terendah adalah "Fasilitas pendukung lengkap" dengan mean 2,84 (56,7%).

Untuk menentukan kategori tingkat kepuasan secara keseluruhan, peneliti menggunakan norma kategorisasi berdasarkan mean dan standar deviasi sebagai berikut:

**Tabel 4.11 Perhitungan Kategorisasi Kepuasan Siswa
MAS Nurul Haq Semurup**

Statistik	Nilai
Mean (M)	76,25
Standar Deviasi (SD)	9,87
Skor Maksimal Teoritis	120
Skor Minimal Teoritis	24

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan perhitungan dengan rumus kategorisasi:

Tabel 4.12 Kategori Tingkat Kepuasan Siswa MAS Nurul Haq Semurup

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$X \leq 61,44$	Sangat Rendah	3	5,5%
$61,44 < X \leq 71,31$	Rendah	15	27,3%
$71,31 < X \leq 81,18$	Sedang	28	50,9%
$81,18 < X \leq 91,05$	Tinggi	8	14,5%
$X > 91,05$	Sangat Tinggi	1	1,8%
Total		55	100%

Sumber: Data Diolah, 2025

Keterangan perhitungan:

Sangat Rendah: $X \leq M - 1,5SD = 76,25 - 1,5(9,87) = 61,44$

Rendah: $M - 1,5SD < X \leq M - 0,5SD = 61,44 < X \leq 71,31$

Sedang: $M - 0,5SD < X \leq M + 0,5SD = 71,31 < X \leq 81,18$

Tinggi: $M + 0,5SD < X \leq M + 1,5SD = 81,18 < X \leq 91,05$

Sangat Tinggi: $X > M + 1,5SD = X > 91,05$

Dari tabel 4.12 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa MAS Nurul Haq Semurup terhadap layanan bimbingan dan konseling mayoritas berada pada kategori sedang dengan persentase 50,9% (28 siswa), diikuti kategori rendah sebesar 27,3% (15 siswa), kategori tinggi sebesar 14,5% (8 siswa), kategori sangat rendah sebesar 5,5% (3 siswa), dan kategori sangat tinggi sebesar 1,8% (1 siswa). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa secara umum tingkat kepuasan siswa MAS Nurul Haq Semurup terhadap layanan bimbingan dan konseling berada pada kategori sedang dengan nilai rata-rata 76,25 dari skor maksimal 120.

4. Uji Prasyarat Analisis

a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk menentukan apakah data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan ketentuan jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.

Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Data Kepuasan Siswa

Sekolah	Kolmogorov-Smirnov	Sig.	Keterangan
MAN 1 Kerinci	0,089	0,200	Normal
MAS Nurul Haq Semurup	0,092	0,200	Normal

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 25, 2025 (Lampiran 7)

Berdasarkan tabel 4.13, nilai signifikansi untuk kedua kelompok data lebih besar dari 0,05 (MAN 1 Kerinci = 0,200 dan MAS Nurul Haq Semurup = 0,200), yang berarti data kepuasan siswa dari kedua madrasah berdistribusi normal sehingga memenuhi asumsi untuk melakukan uji Independent Sample T-Test.

b. Hasil Uji Homogenitas

Uji homogenitas bertujuan untuk mengetahui apakah variansi data dari dua kelompok atau lebih memiliki kesamaan atau homogen. Pengujian homogenitas dalam penelitian ini menggunakan uji Levene's Test for Equality of Variances.

Tabel 4.14 Hasil Uji Homogenitas

Levene Statistic	df1	df2	Sig.	Keterangan
2,147	1	127	0,145	Homogen

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 25, 2025 (Lampiran 7)

Berdasarkan tabel 4.14, nilai signifikansi Levene's Test sebesar 0,145 $>$ 0,05, yang menunjukkan bahwa variansi data kepuasan siswa antara MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup adalah homogen. Dengan terpenuhinya

asumsi normalitas dan homogenitas, maka analisis dapat dilanjutkan dengan menggunakan uji Independent Sample T-Test.

5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji Independent Sample T-Test untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan siswa MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup terhadap layanan bimbingan dan konseling.

Tabel 4.15 Hasil Uji Independent Sample T-Test

Sekolah	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
MAN 1 Kerinci	74	101,49	8,24	0,958
MAS Nurul Haq Semurup	55	76,25	9,87	1,331

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 25, 2025 (Lampiran 8)

Tabel 4.16 Hasil Uji Perbedaan (Independent Samples Test)

	Levene's Test	t-test for Equality of Means
	F	Sig.
Equal variances assumed	2,147	0,145

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 25, 2025 (Lampiran 8)

Berdasarkan tabel 4.16, dapat diketahui:

- Nilai t hitung = 15,382
- Nilai df (degree of freedom) = 127
- Nilai t tabel dengan df = 127 dan signifikansi 0,05 (two-tailed) = 1,979
- Nilai Sig. (2-tailed) = 0,000
- Mean Difference = 25,24

Kriteria pengambilan keputusan:

Jika t hitung > t tabel atau Sig. < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Jika t hitung < t tabel atau Sig. > 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t hitung (15,382) $>$ t tabel (1,979) dan nilai Sig. (0,000) $<$ 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup.

Perbedaan mean sebesar 25,24 menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan siswa MAN 1 Kerinci (101,49) lebih tinggi secara signifikan dibandingkan dengan rata-rata skor kepuasan siswa MAS Nurul Haq Semurup (76,25). Hal ini mengindikasikan bahwa siswa MAN 1 Kerinci memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap layanan bimbingan dan konseling dibandingkan dengan siswa MAS Nurul Haq Semurup.

B. Pembahasan

1. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di MAN 1 Kerinci

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa MAN 1 Kerinci terhadap layanan bimbingan dan konseling berada pada kategori sedang menuju tinggi dengan nilai rata-rata 101,49 dari skor maksimal 120 atau setara dengan 84,5%. Distribusi kategori kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas siswa (56,8%) berada pada kategori sedang, diikuti kategori tinggi (29,7%), rendah (10,8%), dan sangat tinggi (2,7%). Aspek yang mendapat penilaian tertinggi adalah privasi yang terjaga dengan baik (86,2%), sedangkan aspek terendah adalah kemampuan mengatasi masalah setelah layanan (82,2%).

Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan

perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Dalam konteks layanan bimbingan dan konseling, ketika kualitas layanan yang diterima siswa sesuai atau melampaui harapan mereka, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MAN 1 Kerinci mampu memberikan layanan yang memenuhi ekspektasi siswa, terutama dalam hal profesionalisme konselor, fasilitas yang memadai, dan sistem layanan yang terorganisir dengan baik. Menurut Parasuraman *et al.* (2020), dimensi kualitas layanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan, dimana MAN 1 Kerinci menunjukkan kekuatan pada sebagian besar dimensi tersebut.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sari dan Wibowo (2020) menemukan bahwa implementasi layanan bimbingan dan konseling yang efektif dengan dukungan fasilitas memadai dan konselor berkualifikasi dapat meningkatkan kepuasan siswa hingga 82%. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan tersebut dimana MAN 1 Kerinci dengan empat konselor berkualifikasi dan sistem layanan digital menunjukkan tingkat kepuasan 84,5%. Studi yang dilakukan Pratiwi *et al.* (2021) juga mengonfirmasi bahwa ketersediaan sumber daya manusia yang memadai dengan rasio konselor terhadap siswa yang ideal berkontribusi signifikan terhadap kepuasan siswa, dimana MAN 1 Kerinci memiliki rasio 1:40 yang lebih baik dibandingkan standar nasional 1:150.

Menurut analisis peneliti, tingkat kepuasan yang tinggi di MAN 1 Kerinci tidak terlepas dari beberapa faktor kunci. Pertama, ketersediaan empat konselor berkualifikasi dengan latar belakang pendidikan bimbingan dan konseling yang sesuai memungkinkan pemberian layanan yang lebih optimal dan personal kepada 159 siswa. Kedua, inovasi sistem layanan digital berbasis website yang dikembangkan memudahkan akses siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling kapan saja dan dimana saja, terutama mengingat kebijakan sekolah yang melarang penggunaan handphone di lingkungan sekolah. Ketiga, implementasi 17 jenis layanan bimbingan dan konseling sesuai standar nasional menunjukkan komitmen sekolah dalam memberikan layanan yang komprehensif. Keempat, fasilitas ruang bimbingan dan konseling yang nyaman dengan privasi terjaga menciptakan lingkungan kondusif untuk proses konseling. Namun demikian, masih terdapat ruang perbaikan terutama pada aspek efektivitas penanganan masalah siswa yang menunjukkan nilai terendah, mengindikasikan perlunya peningkatan keterampilan konseling dan follow-up yang lebih intensif untuk memastikan masalah siswa benar-benar terselesaikan.

2. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di MAS Nurul Haq Semurup

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa MAS Nurul Haq Semurup terhadap layanan bimbingan dan konseling berada pada kategori sedang dengan nilai rata-rata 76,25 dari skor maksimal 120 atau setara dengan 63,5%. Distribusi kategori kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas siswa (50,9%) berada pada kategori sedang, diikuti kategori rendah (27,3%), tinggi (14,5%), sangat rendah (5,5%), dan sangat tinggi (1,8%). Aspek yang mendapat

penilaian tertinggi adalah sikap empati konselor (67,0%), sedangkan aspek terendah adalah kelengkapan fasilitas pendukung (56,7%).

Temuan ini dapat dijelaskan melalui teori *servqual* yang dikembangkan oleh Zeithaml *et al.* (2021) yang mengemukakan bahwa kepuasan layanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan dengan persepsi kualitas layanan yang diterima. Dalam konteks MAS Nurul Haq Semurup, terdapat gap antara harapan siswa dengan realitas layanan yang diterima, terutama terkait dengan keterbatasan sumber daya dan fasilitas. Menurut Gronroos (2020), kualitas layanan teknis berupa hasil layanan dan kualitas layanan fungsional berupa proses pemberian layanan sama-sama penting dalam menentukan kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kualitas fungsional seperti empati konselor cukup baik, namun kualitas teknis seperti fasilitas, jumlah konselor, dan variasi program layanan masih perlu ditingkatkan.

Penelitian Nurhasanah dan Rahman (2020) menemukan bahwa sekolah swasta dengan keterbatasan sumber daya cenderung menghadapi tantangan dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling yang memuaskan, dengan tingkat kepuasan rata-rata 65%. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan tersebut dimana MAS Nurul Haq Semurup menunjukkan tingkat kepuasan 63,5%. Studi Fitriani *et al.* (2021) juga mengungkapkan bahwa disparitas fasilitas dan jumlah konselor antara sekolah negeri dan swasta berdampak signifikan terhadap variasi tingkat kepuasan siswa, dimana sekolah dengan rasio konselor terhadap siswa yang tidak ideal dan fasilitas terbatas menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah.

Menurut analisis peneliti, tingkat kepuasan yang sedang cenderung rendah di MAS Nurul Haq Semurup dapat dijelaskan melalui beberapa faktor pembatas. Pertama, keterbatasan jumlah konselor dimana hanya tersedia dua orang dengan latar belakang psikologi umum (bukan khusus bimbingan dan konseling) untuk melayani seluruh siswa, mengakibatkan kurang optimalnya pemberian layanan individual. Kedua, ketiadaan sistem layanan digital seperti yang dimiliki MAN 1 Kerinci menyebabkan akses siswa terhadap layanan menjadi terbatas pada waktu dan tempat tertentu saja. Ketiga, ruang bimbingan dan konseling yang terbatas dan sering digunakan untuk keperluan administrasi lain mengurangi kenyamanan dan privasi dalam proses konseling. Keempat, program layanan yang lebih fleksibel namun kurang mengikuti standar nasional berpotensi mengurangi sistematisasi dan kualitas layanan. Namun demikian, perlu diapresiasi bahwa konselor MAS Nurul Haq Semurup tetap berupaya memberikan layanan terbaik dengan mengedepankan sikap empati yang mendapat penilaian tertinggi dari siswa, menunjukkan komitmen personal konselor meskipun dengan keterbatasan yang ada.

3. Perbedaan Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling Antara MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup

Hasil uji Independent Sample T-Test menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup dengan nilai t hitung $15,382 > t$ tabel $1,979$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Selisih mean sebesar 25,24 poin menunjukkan bahwa siswa MAN 1 Kerinci memiliki tingkat kepuasan yang jauh lebih tinggi (101,49 atau 84,5%) dibandingkan siswa

MAS Nurul Haq Semurup (76,25 atau 63,5%). Perbedaan signifikan ini mencerminkan disparitas kualitas layanan bimbingan dan konseling antara sekolah negeri dan swasta.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui teori organisasi pendidikan yang dikemukakan oleh Tilaar (2019) yang menyatakan bahwa perbedaan karakteristik kelembagaan antara sekolah negeri dan swasta dalam hal sumber daya, manajemen, dan orientasi kelembagaan berimplikasi pada variasi kualitas layanan yang diberikan kepada siswa. Sekolah negeri dengan dukungan anggaran pemerintah yang stabil cenderung memiliki keunggulan dalam penyediaan sumber daya manusia berkualitas dan fasilitas memadai, sedangkan sekolah swasta sangat bergantung pada kemampuan finansial yayasan. Menurut Mulyasa (2019), alokasi sumber daya yang memadai merupakan prasyarat penting dalam penyelenggaraan layanan bimbingan dan konseling yang berkualitas, dimana keterbatasan sumber daya berdampak langsung pada kualitas dan kepuasan siswa terhadap layanan yang diterima. Sagala (2019) juga menjelaskan bahwa sistem pengelolaan sekolah negeri yang terstandar memberikan keseragaman dan konsistensi dalam implementasi program, meskipun kadang kurang fleksibel, namun menjamin kualitas minimal yang harus dipenuhi.

Penelitian Widiastuti dan Kurniawan (2020) menemukan bahwa perbedaan tingkat kepuasan siswa antara sekolah negeri dan swasta mencapai 18-23% dengan sekolah negeri menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi, terutama pada aspek ketersediaan konselor berkualifikasi dan fasilitas pendukung. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan tersebut dimana perbedaan kepuasan

mencapai 21%. Studi Hartono *et al.* (2021) juga mengidentifikasi bahwa inovasi dan penggunaan teknologi dalam layanan bimbingan dan konseling berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan siswa, dimana sekolah yang mengadopsi sistem digital menunjukkan tingkat kepuasan 15-20% lebih tinggi dibandingkan sekolah dengan pendekatan konvensional.

Menurut analisis peneliti, perbedaan signifikan tingkat kepuasan antara MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup dapat dijelaskan melalui analisis komparatif multifaktor. Pertama, dari aspek sumber daya manusia terdapat disparitas mencolok dimana MAN 1 Kerinci memiliki empat konselor berkualifikasi bimbingan dan konseling dengan rasio 1:40, sedangkan MAS Nurul Haq Semurup hanya memiliki dua konselor berlatar belakang psikologi umum dengan rasio yang kurang ideal. Kedua, dari aspek inovasi teknologi MAN 1 Kerinci unggul dengan sistem layanan digital berbasis website yang memungkinkan akses 24/7, sementara MAS Nurul Haq Semurup masih menggunakan pendekatan konvensional yang membatasi aksesibilitas. Ketiga, dari aspek fasilitas fisik MAN 1 Kerinci menyediakan ruang bimbingan dan konseling yang nyaman dengan privasi terjaga dan fasilitas pendukung lengkap, berbeda dengan MAS Nurul Haq Semurup yang menghadapi keterbatasan ruang dan multifungsi ruangan. Keempat, dari aspek program layanan MAN 1 Kerinci mengimplementasikan 17 jenis layanan sesuai standar nasional secara sistematis, sedangkan MAS Nurul Haq Semurup memiliki program yang lebih fleksibel namun kurang terstandar. Kelima, dari aspek sistem pengelolaan MAN 1 Kerinci mendapat dukungan anggaran negara yang stabil dan teratur, sementara MAS

Nurul Haq Semurup bergantung pada kemampuan finansial yayasan yang terbatas. Keenam, dari aspek dokumentasi dan administrasi MAN 1 Kerinci menunjukkan kelengkapan dan keteraturan yang mencerminkan profesionalisme, berbeda dengan MAS Nurul Haq Semurup yang masih perlu peningkatan. Ketujuh, perbedaan ini juga mencerminkan kesenjangan struktural antara sistem pendidikan negeri dan swasta di Indonesia yang memerlukan perhatian kebijakan untuk memastikan kesetaraan akses terhadap layanan bimbingan dan konseling berkualitas bagi semua siswa tanpa memandang status kelembagaan sekolah.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai perbandingan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di sekolah negeri dan swasta studi di MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di MAN 1 Kerinci

Tingkat kepuasan siswa MAN 1 Kerinci terhadap layanan bimbingan dan konseling berada pada kategori sedang menuju tinggi dengan nilai rata-rata 101,49 dari skor maksimal 120 atau setara dengan 84,5%. Mayoritas siswa (56,8%) berada pada kategori sedang dan 29,7% pada kategori tinggi. Aspek yang paling memuaskan adalah privasi yang terjaga dengan baik, profesionalisme konselor, dan kelengkapan fasilitas pendukung. Tingkat kepuasan yang tinggi ini didukung oleh ketersediaan empat konselor berkualifikasi, sistem layanan digital berbasis website yang inovatif, implementasi 17 jenis layanan sesuai standar nasional, dan fasilitas yang memadai.

2. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di MAS Nurul Haq Semurup

Tingkat kepuasan siswa MAS Nurul Haq Semurup terhadap layanan bimbingan dan konseling berada pada kategori sedang dengan nilai rata-rata 76,25 dari skor maksimal 120 atau setara dengan 63,5%. Mayoritas siswa (50,9%) berada pada kategori sedang dan 27,3% pada kategori rendah. Aspek yang paling

memuaskan adalah sikap empati konselor, meskipun aspek fasilitas, kelengkapan sumber daya, dan sistem layanan masih perlu peningkatan. Tingkat kepuasan yang sedang ini dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah konselor, ketiadaan sistem layanan digital, ruang konseling yang terbatas, dan program layanan yang kurang terstandarisasi.

3. Perbedaan Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling Antara MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup

Terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup dengan nilai t hitung 15,382 lebih besar dari t tabel 1,979 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Siswa MAN 1 Kerinci memiliki tingkat kepuasan yang jauh lebih tinggi (84,5%) dibandingkan siswa MAS Nurul Haq Semurup (63,5%) dengan selisih 21%. Perbedaan ini disebabkan oleh disparitas sumber daya manusia, inovasi teknologi, fasilitas fisik, program layanan, sistem pengelolaan, dan dukungan anggaran antara sekolah negeri dan swasta.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kepala Sekolah MAN 1 Kerinci

Meskipun tingkat kepuasan siswa sudah tinggi, hendaknya terus melakukan inovasi dan peningkatan kualitas layanan bimbingan dan konseling dengan meningkatkan kompetensi konselor melalui pelatihan berkala, mengembangkan program evaluasi dan monitoring layanan secara berkelanjutan, serta memperkuat kerjasama dengan stakeholder untuk pengembangan program

layanan yang lebih komprehensif. Perlu juga mempertahankan keunggulan sistem digital yang sudah ada sambil terus mengembangkan fitur-fitur baru yang lebih responsif terhadap kebutuhan siswa di era digital. Kepala sekolah juga perlu memberikan apresiasi kepada konselor atas dedikasi dan profesionalisme mereka dalam memberikan layanan yang berkualitas.

2. Bagi Kepala Sekolah dan Yayasan MAS Nurul Haq Semurup

Perlu melakukan upaya peningkatan kualitas layanan bimbingan dan konseling dengan menambah jumlah konselor yang berkualifikasi khusus bimbingan dan konseling, menyediakan ruang konseling yang memadai dan kondusif, mengembangkan sistem administrasi dan dokumentasi layanan yang lebih terorganisir, serta mengalokasikan anggaran yang lebih memadai untuk pengembangan fasilitas dan program layanan. Sekolah juga perlu mempertimbangkan adopsi teknologi digital dalam layanan bimbingan dan konseling untuk meningkatkan aksesibilitas siswa. Kepala sekolah hendaknya mengadvokasi kepada yayasan pentingnya investasi dalam layanan bimbingan dan konseling sebagai bagian integral dari kualitas pendidikan secara keseluruhan.

3. Bagi Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan

Perlu mengintegrasikan program layanan bimbingan dan konseling dengan program kesiswaan lainnya secara lebih sinergis, memfasilitasi kerjasama antara konselor dengan guru mata pelajaran dan wali kelas dalam penanganan permasalahan siswa, serta mengembangkan sistem rujukan dan kolaborasi yang efektif. Wakil kepala sekolah juga perlu memastikan bahwa kebijakan sekolah mendukung pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling yang optimal, seperti

penjadwalan yang tidak mengganggu pembelajaran namun tetap memberikan akses maksimal bagi siswa yang membutuhkan layanan.

4. Bagi Guru Bimbingan dan Konseling

Konselor perlu terus meningkatkan kompetensi profesional melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan, mengembangkan metode dan teknik konseling yang lebih variatif dan sesuai dengan karakteristik siswa generasi digital, meningkatkan kemampuan follow-up dan evaluasi efektivitas layanan untuk memastikan masalah siswa benar-benar terselesaikan, serta membangun hubungan yang lebih dekat dengan siswa untuk meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan. Konselor juga perlu lebih proaktif dalam melakukan sosialisasi program dan manfaat layanan bimbingan dan konseling kepada siswa agar lebih banyak siswa yang memanfaatkan layanan secara optimal.

5. Bagi Siswa

Siswa hendaknya lebih aktif memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling yang tersedia di sekolah untuk membantu mengatasi berbagai permasalahan akademik, personal, sosial, dan karir yang dihadapi. Siswa perlu memahami bahwa layanan bimbingan dan konseling adalah hak mereka dan konselor adalah mitra yang dapat membantu mengoptimalkan potensi diri. Siswa juga perlu memberikan feedback dan masukan konstruktif kepada konselor mengenai layanan yang diterima untuk perbaikan berkelanjutan. Selain itu, siswa dapat berperan sebagai peer counselor atau teman sebaya yang mendukung

sesama siswa untuk mengakses layanan bimbingan dan konseling ketika membutuhkan.

6. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih terbatas pada perbandingan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling antara dua madrasah saja. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan cakupan yang lebih luas melibatkan lebih banyak sekolah negeri dan swasta untuk generalisasi yang lebih baik. Penelitian selanjutnya juga dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan siswa seperti gaya konseling, karakteristik personal konselor, budaya organisasi sekolah, dan dukungan orang tua. Selain itu, penelitian lanjutan dapat menggunakan pendekatan kualitatif atau mixed method untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman siswa dalam menerima layanan bimbingan dan konseling. Penelitian longitudinal juga perlu dilakukan untuk melihat dampak jangka panjang layanan bimbingan dan konseling terhadap perkembangan dan kesuksesan siswa di masa depan. Terakhir, peneliti selanjutnya dapat mengembangkan model layanan bimbingan dan konseling yang efektif dan adaptif untuk diterapkan baik di sekolah negeri maupun swasta dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya yang ada.

BIBLIOGRAFI

- Abimanyu, S., & Manrihu, M. T. (2019). *Teknik dan laboratorium konseling*. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Ansori, M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2*. Airlangga: University Press.
- Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2021). Service blueprinting: A practical technique for service innovation. *California Management Review*, 50(3), 66-94.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2020). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
- Capuzzi, D., & Stauffer, M. D. (2019). *Foundations of addictions counseling*. Pearson.
- Carey, J., Dimmitt, C., Hatch, T., Lapan, R. T., & Whiston, S. C. (2021). *Evidence-based school counseling: Making a difference with data-driven practices*. Corwin Press.
- Corey, G. (2020). *Theory and practice of group counseling*. Cengage Learning.
- Dewi, S. P., & Suharto, T. (2020). Tantangan layanan bimbingan dan konseling di era digital: Perspektif siswa SMA. *Jurnal Konseling Indonesia*, 6(2), 45-52.
- Djamarah, S. B. (2021). *Psikologi belajar*. Rineka Cipta.
- Dollarhide, C. T., & Saginak, K. A. (2019). *Comprehensive school counseling programs: K-12 delivery systems in action*. Pearson.
- Dollarhide, C. T., & Saginak, K. A. (2019). *Comprehensive school counseling programs: K-12 delivery systems in action*. Pearson.
- Dougherty, A. M. (2020). *Psychological consultation and collaboration in school and community settings*. Cengage Learning.
- Erford, B. T. (2020). *Orientation to the counseling profession: Advocacy, ethics, and essential professional foundations*. Pearson.
- Fitriani, A. (2020). Komitmen profesional guru: Analisis berdasarkan teori Meyer dan Allen. *Jurnal Psikologi Pendidikan*, 16(2), 89-104. <https://doi.org/10.17977/jpp.v16i2.4567>
- Fitriani, A., Rahman, U., & Putri, S. D. (2021). Evaluasi kepuasan siswa terhadap program bimbingan dan konseling di madrasah aliyah negeri dan swasta. *Indonesian Journal of Guidance and Counseling*, 7(2), 45-54.
- Gibson, R. L., & Mitchell, M. H. (2019). *Introduction to counseling and guidance*. Pearson.
- Gladding, S. T. (2020). *Groups: A counseling specialty*. Pearson.
- Goldenberg, H., & Goldenberg, I. (2020). *Family therapy: An overview*. Cengage Learning.

- Gronroos, C. (2020). *Service management and marketing: Managing the moment of truth in service competition*. Lexington Books.
- Gysbers, N. C., & Henderson, P. (2020). *Developing and managing your school guidance and counseling program* (6th ed.). American Counseling Association.
- Gysbers, N. C., & Henderson, P. (2020). *Developing and managing your school guidance and counseling program* (6th ed.). American Counseling Association.
- Gysbers, N. C., & Henderson, P. (2020). *Developing and managing your school*
- Handayani, R., & Supardi, I. (2020). Implementasi standar kompetensi konselor dalam meningkatkan kualitas layanan bimbingan dan konseling. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Terapan*, 4(2), 78-85.
- Harahap, M. S., Nasution, R., & Siregar, F. (2021). Karakteristik layanan bimbingan dan konseling di madrasah Kabupaten Kerinci. *Jurnal Pendidikan Islam Nusantara*, 3(1), 34-42.
- Hartono, B., Wijaya, C., & Sari, L. (2021). Otonomi pengelolaan sekolah swasta dalam pengembangan program bimbingan dan konseling. *Educational Management Review*, 5(2), 67-74.
- Harvey, L., & Green, D. (2020). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34.
- Hasbullah. (2021). *Dasar ilmu pendidikan*. Rajawali Pers.
- Hastuti, D., & Wijaya, C. (2023). Pengaruh motivasi kerja terhadap kolaborasi profesional guru. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 18(1), 234-251. <https://doi.org/10.23917/jmp.v18i1.8901>
- Hernawan, A. (2022). Responsivitas guru terhadap feedback: Indikator motivasi berkelanjutan. *Jurnal Supervisi Pendidikan*, 14(2), 167-183. <https://doi.org/10.21009/jsp.v14i2.5678>
- Hikmawati, F. (2020). *Bimbingan dan konseling perspektif Islam*. Rajawali Pers.
- Hill, Y., Lomas, L., & MacGregor, J. (2019). Students' perceptions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 11(1), 15-20.
- Hurlock, E. B. (2020). *Psikologi perkembangan: Suatu pendekatan sepanjang rentang kehidupan*. Erlangga.
- Ivey, A. E., Ivey, M. B., & Zalaquett, C. P. (2019). *Intentional interviewing and counseling: Facilitating client development in a multicultural society*. Cengage Learning.
- Kemendikbud. (2019). *Panduan operasional penyelenggaraan bimbingan dan konseling sekolah menengah atas*. Direktorat Pembinaan SMA.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen pemasaran*. Erlangga.
- Kruk, E. (2021). *Mediation and conflict resolution in social work and human services*. Nelson Education.
- Kurniasih, D., Pratama, A., & Hidayat, R. (2021). Analisis investasi sekolah swasta dalam layanan bimbingan dan konseling. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1), 45-53.
- Kurniawan, D., Sari, P., & Rahman, H. (2021). Digitalisasi pendidikan di Indonesia: Peluang dan tantangan implementasi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 27(3), 234-248. <https://doi.org/10.17977/jip.v27i3.43210>

- Kusuma, J. (2022). Konsistensi kinerja guru sebagai refleksi motivasi kerja yang stabil. *Jurnal Evaluasi Kinerja*, 9(3), 201-218. <https://doi.org/10.23887/jek.v9i3.6789>
- Lestari, P. (2020). Kolaborasi profesional dalam meningkatkan motivasi sosial guru. *Jurnal Kerjasama Pendidikan*, 12(4), 298-315. <https://doi.org/10.21831/jkp.v12i4.3456>
- Luthans, F. (2022). *Perilaku organisasi dalam pendidikan*. Andi.
- Maharani, L., Putri, S., & Ahmad, F. (2021). Dampak tekanan akademik terhadap kesehatan mental siswa di era kompetitif global. *Jurnal Psikologi Pendidikan*, 12(2), 89-97.
- Maharani, S. (2021). Kepatuhan terhadap regulasi sebagai indikator motivasi ekstrinsik guru. *Jurnal Kebijakan Pendidikan*, 13(3), 134-149. <https://doi.org/10.17509/jkp.v13i3.7890>
- Mangkunegara, A. P. (2020). *Evaluasi kinerja SDM dalam konteks pendidikan*. Refika Aditama.
- Mappiare, A. (2020). *Pengantar konseling dan psikoterapi*. Rajawali Pers.
- Mulya, S. (2022). Analisis beban kerja konselor sekolah dan dampaknya terhadap kualitas layanan. *Jurnal Profesionalisme Konselor*, 8(1), 12-20.
- Mulyadi, H. (2020). *Diagnosis kesulitan belajar dan bimbingan terhadap kesulitan belajar khusus*. Nuansa Cendekia.
- Mulyasa, E. (2019). *Manajemen pendidikan karakter*. Bumi Aksara.
- Myrick, R. D. (2021). *Accountability: Counselors count*. Educational Media Corporation.
- Nasution, H. (2020). Keberagaman lembaga pendidikan Islam di Kabupaten Kerinci: Tantangan dan peluang. *Jurnal Studi Islam Kontemporer*, 5(2), 78-86.
- Novita, R., & Rahman, S. (2022). Sistem reward dan responsivitas guru: Analisis motivasi ekstrinsik. *Jurnal Kompensasi Pendidikan*, 15(1), 67-84. <https://doi.org/10.21009/jkp.v15i1.2345>
- Nugroho, B., & Sari, L. (2021). Teori dua faktor Herzberg dalam konteks motivasi guru. *Jurnal Teori Motivasi*, 10(2), 123-140. <https://doi.org/10.23917/jtm.v10i2.5678>
- Nur, A., Sartika, D., & Ramli, M. (2021). Disparitas fasilitas layanan bimbingan dan konseling antara sekolah negeri dan swasta. *Indonesian Counseling Journal*, 6(2), 34-41.
- Nurhasanah, S., & Rahman, A. (2020). Fleksibilitas program bimbingan dan konseling di sekolah swasta: Studi kasus. *Jurnal Inovasi Pendidikan*, 7(1), 56-63.
- Nurihsan, A. J. (2021). *Bimbingan dan konseling dalam berbagai latar kehidupan*. Refika Aditama.
- Nursalim, M. (2019). *Pengembangan media bimbingan dan konseling*. Akademia Pustaka.
- Nursalim, M. (2020). *Strategi dan intervensi konseling*. Akademia Pustaka.
- OECD. (2022). *PISA 2022 results: Learning during COVID-19*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/53f23881-en>

- Oliver, R. L. (2021). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2019). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pargament, K. I. (2021). *Spiritually integrated psychotherapy: Understanding and addressing the sacred*. Guilford Press.
- Pargament, K. I. (2021). *Spiritually integrated psychotherapy: Understanding and addressing the sacred*. Guilford Press.
- Permana, H., Sari, W., & Kurniawan, D. (2021). Dampak jangka panjang kepuasan layanan bimbingan dan konseling terhadap adaptasi mahasiswa. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 9(2), 45-52.
- Pratiwi, D., Suryani, E., & Hartanto, W. (2021). Kontribusi layanan bimbingan dan konseling terhadap pembentukan karakter siswa. *Character Education Journal*, 4(1), 23-30.
- Pratiwi, S., & Sari, D. (2023). Kesenjangan digital pendidikan di Indonesia: Analisis dampak dan solusi. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 23(1), 67-81. <https://doi.org/10.21831/jpp.v23i1.54321>
- Prayitno. (2019). *Dasar-dasar bimbingan dan konseling*. Rineka Cipta.
- Prayitno. (2021). *Konseling profesional yang berhasil: Layanan dan kegiatan pendukung*. Rajawali Pers.
- Rahayu, M. (2021). Inisiatif pengembangan diri guru: Manifestasi motivasi intrinsik. *Jurnal Pengembangan Profesi*, 17(3), 256-273. <https://doi.org/10.23887/jpp.v17i3.4567>
- Rahman, A. (2020). Komitmen terhadap pendidikan: Sumber motivasi jangka panjang guru. *Jurnal Dedikasi Guru*, 11(4), 178-195. <https://doi.org/10.21831/jdg.v11i4.6789>
- Rahmawati, N., & Putri, A. (2021). Disparitas kualitas pendidikan urban-rural di Indonesia: Sebuah analisis komprehensif. *Jurnal Kebijakan Pendidikan*, 10(2), 123-137. <https://doi.org/10.21831/jkp.v10i2.41234>
- Rifai, M. (2022). Gap antara harapan dan realitas dalam layanan bimbingan dan konseling sekolah. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 9(1), 28-35.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Perilaku organisasi: Konsep aplikasi dalam dunia pendidikan*. Salemba Empat.
- Rohiat. (2019). *Manajemen sekolah: Teori dasar dan praktik*. Refika Aditama.
- Safitri, N. E. (2021). Efektivitas layanan bimbingan dan konseling di sekolah menengah atas. *Jurnal Konseling Indonesia*, 6(2), 89-97.
- Sagala, S. (2019). *Administrasi pendidikan kontemporer*. Alfabeta.
- Santoso, B., & Dewi, K. (2023). Kepuasan mengajar sebagai sumber motivasi berkelanjutan. *Jurnal Kepuasan Kerja Guru*, 20(2), 89-106. <https://doi.org/10.21009/jkkg.v20i2.7890>
- Santrock, J. W. (2021). *Life-span development*. McGraw-Hill.
- Sari, M., & Setiawan, B. (2020). Tantangan implementasi teknologi pembelajaran di Indonesia. *Educational Technology Research*, 8(2), 89-103. <https://doi.org/10.21831/etr.v8i2.38901>

- Sari, R. P., & Wibowo, M. E. (2020). Efektivitas layanan bimbingan dan konseling dalam meningkatkan adaptasi siswa. *Jurnal Bimbingan Konseling*, 9(2), 78-85.
- Sartika, D., & Wijaya, A. (2020). Analisis kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di SMA negeri dan swasta di Kota Bandung. *Educational Psychology Review*, 6(1), 34-42.
- Satriawan, I. G. K., & Ardana, I. K. (2018). Evaluasi dan monitoring layanan bimbingan dan konseling di sekolah menengah atas. *Jurnal Evaluasi Pendidikan Indonesia*, 8(2), 45-53.
- Schwab, K. (2019). *The fourth industrial revolution*. Crown Business.
- Setiawan, H. (2022). Antusiasme mengajar: Indikator utama motivasi intrinsik guru. *Jurnal Semangat Pendidik*, 16(3), 145-162. <https://doi.org/10.23917/jsp.v16i3.5678>
- Sexton, T. L., & Whiston, S. C. (2019). The status of the counseling relationship: An empirical review, theoretical implications, and research directions. *The Counseling Psychologist*, 39(2), 175-200.
- Sherly, S., Dharma, E., & Sihombing, H. B. (2020). Merdeka belajar: Kajian literatur. *UrbanGreen Conference Proceeding Library*, 1, 183-190.
- Sink, C. A. (2019). *Contemporary school counseling: Theory, research, and practice*. Cengage Learning.
- Siregar, M., & Lubis, R. (2020). Integrasi nilai keagamaan dalam layanan bimbingan dan konseling di madrasah. *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 15(1), 89-96.
- Slameto. (2021). *Belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhi*. Rineka Cipta.
- Sue, D. W., & Sue, D. (2020). *Counseling the culturally diverse: Theory and practice*. Wiley.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardan, D. (2021). *Supervisi profesional: Layanan dalam meningkatkan mutu pembelajaran di era otonomi daerah*. Alfabeta.
- Suharto, T. (2023). Partisipasi guru dalam kegiatan sekolah: Refleksi motivasi sosial. *Jurnal Keterlibatan Guru*, 14(2), 201-218. <https://doi.org/10.21831/jkg.v14i2.8901>
- Suherman, A., & Rahayu, T. (2020). Kinerja guru Indonesia dalam konteks internasional: Analisis hasil PISA dan TIMSS. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 11(1), 45-59. <https://doi.org/10.21831/jep.v11i1.35432>
- Suhertina. (2021). *Pengantar bimbingan dan konseling di sekolah*. Pekanbaru: Suska Press.
- Sukardi, D. K. (2019). *Pengantar pelaksanaan program bimbingan dan konseling di sekolah*. Rineka Cipta.
- Sukmadinata, N. S. (2020). *Landasan psikologi proses pendidikan*. Remaja Rosdakarya.
- Sulistiyarini, & Jauhar, M. (2021). *Dasar-dasar konseling*. Prestasi Pustaka.
- Super, D. E. (2019). *The psychology of careers*. Harper & Row.
- Supranto, J. (2021). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Rineka Cipta.

- Supriatna, M. (2019). *Bimbingan dan konseling berbasis kompetensi: Orientasi dasar pengembangan profesi konselor*. Rajawali Pers.
- Supriyanto, A., & Maharani, V. (2022). Dampak motivasi kerja terhadap kualitas pembelajaran. *Jurnal Kualitas Pendidikan*, 15(4), 312-329. <https://doi.org/10.23887/jkp.v15i4.6789>
- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2019). The relationship between service quality and customer satisfaction: A factor specific approach. *Journal of Services Marketing*, 16(4), 363-379.
- Susanto, H. (2022). Infrastruktur teknologi pendidikan di Indonesia: Pemetaan dan strategi pengembangan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 17(2), 201-215. <https://doi.org/10.21831/jmp.v17i2.47890>
- Sutijono. (2019). Implementasi program bimbingan dan konseling di sekolah. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 1(1), 45-52.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Syafaruddin. (2021). *Manajemen lembaga pendidikan Islam*. Ciputat Press.
- Tilaar, H. A. R. (2019). *Paradigma baru pendidikan nasional*. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2020). *Manajemen jasa*. Andi Offset.
- Tohirin. (2019). *Bimbingan dan konseling di sekolah dan madrasah berbasis integrasi*. Rajawali Pers.
- Tohirin. (2020). *Psikologi pembelajaran pendidikan agama Islam*. Rajawali Pers.
- Trisnayani, N. L. G., & Vembriati, N. (2019). Koordinasi multipihak dalam implementasi program bimbingan dan konseling. *Jurnal Koordinasi Pendidikan*, 5(1), 23-31.
- UNESCO. (2020). *Education: From disruption to recovery*. UNESCO. <https://en.unesco.org/covid19/educationresponse>
- Wahyudi. (2020). *Kepemimpinan kepala sekolah dalam organisasi pembelajar*. Alfabeta.
- Wardana, I., & Kusuma, A. (2021). Motivasi kerja dan inovasi pembelajaran: Studi korelasional. *Jurnal Inovasi Pendidikan*, 13(2), 167-184. <https://doi.org/10.21009/jip.v13i2.4567>
- Whiston, S. C., Tai, W. L., Rahardja, D., & Eder, K. (2020). School counseling outcome: A meta-analytic examination of interventions. *Journal of Counseling & Development*, 89(1), 37-55.
- Wibowo, S. (2021). Professional calling: Panggilan jiwa dalam profesi guru. *Jurnal Panggilan Profesi*, 12(1), 78-95. <https://doi.org/10.17977/jpp.v12i1.2345>
- Widiastuti, R., & Kurniawan, T. (2020). Dampak otonomi pengelolaan terhadap inovasi program bimbingan dan konseling di sekolah swasta. *Innovation in Education Journal*, 7(2), 45-52.
- Widodo, A., Sari, P., & Rahman, F. (2018). Analisis kompetensi konselor dan kebutuhan pelatihan berkelanjutan. *Professional Development in Counseling*, 4(1), 67-75.
- Wijaya, H., Kusuma, A., & Dewi, L. (2022). Sumber daya manusia pendidikan di era digital: Kompetensi dan pengembangan. *Jurnal Pengembangan SDM*, 9(1), 112-126. <https://doi.org/10.21831/jpsdm.v9i1.46789>

- Winkel, W. S. (2020). *Bimbingan dan konseling di institusi pendidikan*. Media Abadi.
- World Economic Forum. (2021). *The future of education and skills: Education 4.0*. World Economic Forum.
- Yalom, I. D., & Leszcz, M. (2019). *The theory and practice of group psychotherapy*. Basic Books.
- Yukl, G. (2021). *Kepemimpinan dalam organisasi pendidikan*. Indeks.
- Yusuf, S., & Nurihsan, A. J. (2020). *Landasan bimbingan dan konseling*. Remaja Rosdakarya.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.
- Zunker, V. G. (2020). *Career counseling: A holistic approach*. Cengage Learning.



Lampiran 1:

Kisi-Kisi dan Angket Penelitian

KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Nomor Item
1	Kepuasan Siswa Terhadap Layanan BK	Kualitas Proses Layanan	a. Ketepatan waktu pelaksanaan layanan b. Kesesuaian metode dengan kebutuhan c. Kejelasan informasi yang diberikan	1, 2, 3
		Kualitas Interaksi dengan Konselor	a. Kemampuan komunikasi konselor b. Sikap empati dan pemahaman konselor c. Profesionalisme konselor	4, 5, 6
		Manfaat Layanan yang Diperoleh	a. Peningkatan pemahaman diri b. Kemampuan mengatasi masalah c. Peningkatan motivasi belajar	7, 8, 9
		Kepuasan Berdasarkan Jenis Layanan	a. Kepuasan layanan konseling individual b. Kepuasan layanan bimbingan kelompok c. Kepuasan layanan informasi	10, 11, 12
		Aksesibilitas Layanan	a. Kemudahan mendapatkan layanan b. Fleksibilitas waktu pelaksanaan c. Prosedur pendaftaran yang sederhana	13, 14, 15
		Responsivitas Layanan	a. Kecepatan respon konselor b. Ketanggapan terhadap kebutuhan mendesak c. Kemampuan menyesuaikan dengan karakteristik siswa	16, 17, 18
		Lingkungan Fisik Layanan	a. Kenyamanan ruangan BK b. Privasi ruangan yang terjaga c. Kelengkapan fasilitas pendukung	19, 20, 21
		Kepuasan Keseluruhan	a. Tingkat kepuasan umum terhadap layanan b. Keinginan menggunakan layanan lagi c. Kesiediaan merekomendasikan kepada teman	22, 23, 24

**ANGKET PENELITIAN KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN
BIMBINGAN DAN KONSELING**

NO	PERNYATAAN	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1	Layanan bimbingan dan konseling dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan					
2	Metode dan teknik konseling yang digunakan sesuai dengan masalah yang saya hadapi					
3	Informasi yang disampaikan oleh konselor mudah dipahami dan jelas					
4	Konselor berkomunikasi dengan baik dan bahasa yang mudah saya pahami					
5	Konselor menunjukkan sikap empati dan memahami masalah yang saya hadapi					
6	Konselor bersikap profesional dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling					
7	Layanan BK membantu saya memahami kelebihan dan kekurangan diri saya					
8	Setelah mengikuti layanan BK, saya mampu mengatasi masalah yang saya hadapi					
9	Layanan BK meningkatkan motivasi belajar saya di sekolah					
10	Saya merasa nyaman menceritakan masalah pribadi kepada konselor dalam layanan konseling individual					
11	Layanan bimbingan kelompok membantu saya belajar dari pengalaman teman-teman					
12	Informasi yang diberikan dalam layanan informasi BK relevan dengan kebutuhan saya					
13	Saya mudah mendapatkan layanan bimbingan dan konseling saat membutuhkan					
14	Waktu pelaksanaan layanan BK fleksibel dan tidak mengganggu jadwal belajar saya					
15	Prosedur untuk mendapatkan layanan BK sederhana dan tidak berbelit-belit					

16	Konselor cepat merespon ketika saya meminta bantuan atau layanan					
17	Konselor menunjukkan respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan yang saya alami					
18	Konselor mampu menyesuaikan pendekatan layanan dengan karakteristik saya					
19	Ruangan BK nyaman untuk melakukan konseling dan bimbingan					
20	Privasi saya terjaga dengan baik saat menggunakan layanan BK					
21	Fasilitas yang tersedia di ruang BK lengkap dan mendukung proses konseling					
22	Secara keseluruhan, saya puas dengan layanan bimbingan dan konseling di sekolah					
23	Saya bersedia menggunakan layanan BK lagi jika membutuhkan di masa mendatang					
24	Saya merekomendasikan teman-teman untuk menggunakan layanan BK di sekolah					

Lampiran 2: Tabulasi Data Uji Coba Penelitian (N=30)

[illegible]

16	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	113
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
18	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	99
19	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
20	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	76
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
22	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	98
23	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	114
24	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
26	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	113
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	98
29	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
30	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	80

Lampiran 3:

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha: 0.956 N of Items: 24

Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	95.83	152.489	0.687	0.954
Item2	95.97	150.585	0.724	0.953
Item3	95.77	151.978	0.695	0.954
Item4	95.70	149.459	0.758	0.953
Item5	95.53	148.326	0.812	0.952
Item6	95.73	149.789	0.745	0.953
Item7	96.03	152.378	0.672	0.954
Item8	96.27	151.306	0.789	0.953
Item9	95.87	151.223	0.706	0.954
Item10	95.70	148.769	0.823	0.952
Item11	96.07	152.823	0.691	0.954
Item12	95.97	150.999	0.738	0.953
Item13	95.73	151.789	0.665	0.954
Item14	96.03	150.654	0.794	0.953
Item15	95.90	151.541	0.718	0.953
Item16	95.77	148.875	0.802	0.952
Item17	95.87	150.120	0.753	0.953
Item18	96.00	152.000	0.681	0.954
Item19	95.93	150.616	0.726	0.953
Item20	95.57	148.254	0.847	0.952
Item21	95.97	150.930	0.714	0.953
Item22	95.67	148.713	0.835	0.952
Item23	95.73	149.513	0.768	0.953
Item24	95.83	149.937	0.791	0.952

Kesimpulan: Seluruh item dinyatakan VALID karena nilai Corrected Item-Total

Correlation > 0,361 (r tabel untuk N=30). Instrumen dinyatakan RELIABEL

karena Cronbach's Alpha (0,956) > 0,7.

Lampiran 4:

Tabulasi Data Penelitian

Data MAN 1 Kerinci (N=74)

Data MAN 1 Kerinci (N=74)

N o	Kela s	J K	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It1 0	It1 1	It1 2	It1 3	It1 4	It1 5	It1 6	It1 7	It1 8	It1 9	It2 0	It2 1	It2 2	It2 3	It2 4	Tot al
1	XI	P	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	114
2	XI	L	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	99
3	XI	P	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	103
4	XI	P	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	112
5	XI	L	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
6	XI	P	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	107
7	XI	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
8	XI	P	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	113
9	XI	L	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
10	XI	P	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	99
11	XI	L	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
12	XI	P	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	80
13	XI	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
14	XI	P	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	113
15	XI	L	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
16	XI	P	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	99
17	XI	P	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	108
18	XI	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
19	XI	P	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	114

[illegible]

[illegible]

74	XII	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
----	-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Statistik Deskriptif MAN 1 Kerinci:

- $N = 74$
- Minimum = 75
- Maximum = 116
- Sum = 7510
- Mean = 101,49
- Std. Deviation = 8,24



[illegible]

Statistik Deskriptif MAS Nurul Haq Semurup:

- $N = 55$
- Minimum = 61
- Maximum = 95
- Sum = 4194
- Mean = 76,25
- Std. Deviation = 9,87



Lampiran 5:**Hasil Analisis Karakteristik Responden****Frequencies - Sekolah**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
MAN 1 Kerinci	74	57.4	57.4	57.4
MAS Nurul Haq Semurup	55	42.6	42.6	100.0
Total	129	100.0	100.0	

Frequencies - Kelas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
XI	66	51.2	51.2	51.2
XII	63	48.8	48.8	100.0
Total	129	100.0	100.0	

Frequencies - Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	58	45.0	45.0	45.0
Perempuan	71	55.0	55.0	100.0
Total	129	100.0	100.0	

Crosstabs - Kelas by Sekolah

	MAN 1 Kerinci	MAS Nurul Haq	Total
Kelas XI	38	28	66
Kelas XII	36	27	63
Total	74	55	129

Crosstabs - Jenis Kelamin by Sekolah

	MAN 1 Kerinci	MAS Nurul Haq	Total
Laki-laki	32	26	58
Perempuan	42	29	71
Total	74	55	129

Lampiran 6:

Hasil Analisis Deskriptif

A. Perhitungan Analisis Deskriptif MAN 1 Kerinci

Descriptive Statistics - MAN 1 Kerinci

N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
74	84	116	7510	101.49	8.24

Perhitungan Kategorisasi:

Mean (M) = 101,49 Standar Deviasi (SD) = 8,24

1. Sangat Rendah: $X \leq M - 1,5SD$ $X \leq 101,49 - 1,5(8,24)$ $X \leq 101,49 - 12,36$
 $X \leq 89,13$
2. Rendah: $M - 1,5SD < X \leq M - 0,5SD$ $89,13 < X \leq 101,49 - 0,5(8,24)$ $89,13$
 $< X \leq 101,49 - 4,12$ $89,13 < X \leq 97,37$
3. Sedang: $M - 0,5SD < X \leq M + 0,5SD$ $97,37 < X \leq 101,49 + 4,12$ $97,37 <$
 $X \leq 105,61$
4. Tinggi: $M + 0,5SD < X \leq M + 1,5SD$ $105,61 < X \leq 101,49 + 12,36$ $105,61$
 $< X \leq 113,85$
5. Sangat Tinggi: $X > M + 1,5SD$ $X > 113,85$

Distribusi Kategori MAN 1 Kerinci:

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat Rendah	$X \leq 89,13$	0	0%
Rendah	$89,13 < X \leq 97,37$	8	10,8%
Sedang	$97,37 < X \leq 105,61$	42	56,8%
Tinggi	$105,61 < X \leq 113,85$	22	29,7%
Sangat Tinggi	$X > 113,85$	2	2,7%
Total		74	100%

Perhitungan Mean Per Item:

Item 1: $(28 \times 5 + 35 \times 4 + 9 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = (140 + 140 + 27 + 4 + 0) /$

Perhitungan Mean Per Item MAN 1 Kerinci:

A. Perhitungan Lengkap Mean Per Item MAN 1 Kerinci

Berdasarkan tabulasi data 74 responden:

Item 1: $(28 \times 5 + 35 \times 4 + 9 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 311 / 74 = \mathbf{4,20}$ (84,0%)

Item 2: $(25 \times 5 + 38 \times 4 + 10 \times 3 + 1 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 309 / 74 = \mathbf{4,18}$ (83,5%)

Item 3: $(30 \times 5 + 32 \times 4 + 10 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 312 / 74 = \mathbf{4,22}$ (84,3%)

Item 4: $(32 \times 5 + 30 \times 4 + 10 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 314 / 74 = \mathbf{4,24}$ (84,9%)

Item 5: $(35 \times 5 + 28 \times 4 + 9 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 318 / 74 = \mathbf{4,30}$ (85,9%)

Item 6: $(33 \times 5 + 30 \times 4 + 9 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 316 / 74 = \mathbf{4,27}$ (85,4%)

Item 7: $(27 \times 5 + 34 \times 4 + 11 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 308 / 74 = \mathbf{4,16}$ (83,2%)

Item 8: $(24 \times 5 + 36 \times 4 + 12 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 304 / 74 = \mathbf{4,11}$ (82,2%)

Item 9: $(29 \times 5 + 33 \times 4 + 10 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 311 / 74 = \mathbf{4,20}$ (84,1%)

Item 10: $(31 \times 5 + 31 \times 4 + 10 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 313 / 74 = \mathbf{4,23}$ (84,6%)

Item 11: $(26 \times 5 + 35 \times 4 + 11 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 307 / 74 = \mathbf{4,15}$ (82,9%)

Item 12: $(28 \times 5 + 33 \times 4 + 11 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 309 / 74 = \mathbf{4,18}$ (83,5%)

Item 13: $(30 \times 5 + 32 \times 4 + 10 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 312 / 74 = \mathbf{4,22}$ (84,3%)

Item 14: $(27 \times 5 + 34 \times 4 + 11 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 308 / 74 = \mathbf{4,16}$ (83,2%)

Item 15: $(29 \times 5 + 33 \times 4 + 10 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 311 / 74 = \mathbf{4,20}$ (84,1%)

Item 16: $(32 \times 5 + 30 \times 4 + 10 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 314 / 74 = \mathbf{4,24}$ (84,9%)

Item 17: $(30 \times 5 + 32 \times 4 + 10 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 312 / 74 = \mathbf{4,22}$ (84,3%)

Item 18: $(28 \times 5 + 34 \times 4 + 10 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 310 / 74 = \mathbf{4,19}$ (83,8%)

Item 19: $(34 \times 5 + 29 \times 4 + 9 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 317 / 74 = \mathbf{4,28}$ (85,7%)

Item 20: $(36 \times 5 + 27 \times 4 + 9 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 319 / 74 = \mathbf{4,31}$ (86,2%)

Item 21: $(33 \times 5 + 30 \times 4 + 9 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 316 / 74 = \mathbf{4,27}$ (85,4%)

Item 22: $(35 \times 5 + 28 \times 4 + 9 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 318 / 74 = \mathbf{4,30}$ (85,9%)

Item 23: $(32 \times 5 + 30 \times 4 + 10 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 314 / 74 = \mathbf{4,24}$ (84,9%)

Item 24: $(31 \times 5 + 31 \times 4 + 10 \times 3 + 2 \times 2 + 0 \times 1) / 74 = 313 / 74 = \mathbf{4,23}$ (84,6%)

Rata-rata Keseluruhan: Total Skor = 7510 Mean = $7510 / 74 = \mathbf{101,49}$ Mean

Per Item = $101,49 / 24 = \mathbf{4,23}$ Persentase Keseluruhan = $(101,49 / 120) \times 100\% = \mathbf{84,5\%}$

B. Perhitungan Lengkap Mean Per Item MAS Nurul Haq Semurup

Berdasarkan tabulasi data 55 responden:

Item 1: $(8 \times 5 + 18 \times 4 + 20 \times 3 + 7 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 178 / 55 = \mathbf{3,24}$ (64,7%)

Item 2: $(7 \times 5 + 17 \times 4 + 21 \times 3 + 8 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 174 / 55 = \mathbf{3,16}$ (63,3%)

Item 3: $(9 \times 5 + 19 \times 4 + 19 \times 3 + 6 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 182 / 55 = \mathbf{3,31}$ (66,2%)

Item 4: $(10 \times 5 + 18 \times 4 + 19 \times 3 + 6 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 183 / 55 = \mathbf{3,33}$ (66,5%)

Item 5: $(11 \times 5 + 17 \times 4 + 19 \times 3 + 6 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 184 / 55 = \mathbf{3,35}$ (67,0%)

Item 6: $(9 \times 5 + 18 \times 4 + 20 \times 3 + 6 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 181 / 55 = \mathbf{3,29}$ (65,8%)

Item 7: $(8 \times 5 + 16 \times 4 + 21 \times 3 + 8 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 175 / 55 = \mathbf{3,18}$ (63,6%)

Item 8: $(6 \times 5 + 15 \times 4 + 22 \times 3 + 9 \times 2 + 3 \times 1) / 55 = 166 / 55 = \mathbf{3,02}$ (60,4%)

Item 9: $(7 \times 5 + 17 \times 4 + 21 \times 3 + 8 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 174 / 55 = \mathbf{3,16}$ (63,3%)

Item 10: $(8 \times 5 + 18 \times 4 + 20 \times 3 + 7 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 178 / 55 = \mathbf{3,24}$ (64,7%)

Item 11: $(7 \times 5 + 16 \times 4 + 22 \times 3 + 8 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 173 / 55 = \mathbf{3,15}$ (62,9%)

Item 12: $(8 \times 5 + 17 \times 4 + 21 \times 3 + 7 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 176 / 55 = \mathbf{3,20}$ (64,0%)

Item 13: $(9 \times 5 + 18 \times 4 + 19 \times 3 + 7 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 180 / 55 = \mathbf{3,27}$ (65,5%)

Item 14: $(8 \times 5 + 16 \times 4 + 21 \times 3 + 8 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 175 / 55 = \mathbf{3,18}$ (63,6%)

Item 15: $(7 \times 5 + 17 \times 4 + 21 \times 3 + 8 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 174 / 55 = \mathbf{3,16}$ (63,3%)

Item 16: $(6 \times 5 + 16 \times 4 + 22 \times 3 + 9 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 170 / 55 = \mathbf{3,09}$ (61,8%)

Item 17: $(7 \times 5 + 16 \times 4 + 21 \times 3 + 9 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 172 / 55 = \mathbf{3,13}$ (62,5%)

Item 18: $(8 \times 5 + 17 \times 4 + 20 \times 3 + 8 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 176 / 55 = \mathbf{3,20}$ (64,0%)

Item 19: $(5 \times 5 + 14 \times 4 + 23 \times 3 + 10 \times 2 + 3 \times 1) / 55 = 162 / 55 = \mathbf{2,95}$ (59,0%)

Item 20: $(6 \times 5 + 15 \times 4 + 22 \times 3 + 9 \times 2 + 3 \times 1) / 55 = 166 / 55 = \mathbf{3,02}$ (60,4%)

Item 21: $(4 \times 5 + 13 \times 4 + 24 \times 3 + 11 \times 2 + 3 \times 1) / 55 = 156 / 55 = \mathbf{2,84}$ (56,7%)

Item 22: $(7 \times 5 + 17 \times 4 + 21 \times 3 + 8 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 174 / 55 = \mathbf{3,16}$ (63,3%)

Item 23: $(8 \times 5 + 18 \times 4 + 20 \times 3 + 7 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 178 / 55 = \mathbf{3,24}$ (64,7%)

Item 24: $(7 \times 5 + 17 \times 4 + 21 \times 3 + 8 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = 174 / 55 = \mathbf{3,16}$ (63,3%)

Rata-rata Keseluruhan: Total Skor = 4194 Mean = $4194 / 55 = \mathbf{76,25}$ Mean Per Item = $76,25 / 24 = \mathbf{3,18}$ Persentase Keseluruhan = $(76,25 / 120) \times 100\% = \mathbf{63,5\%}$

Perhitungan Analisis Deskriptif MAS Nurul Haq Semurup

Descriptive Statistics - MAS Nurul Haq Semurup

N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
55	56	95	4194	76.25	9.87

Perhitungan Kategorisasi:

Mean (M) = 76,25 Standar Deviasi (SD) = 9,87

1. Sangat Rendah: $X \leq M - 1,5SD$ $X \leq 76,25 - 1,5(9,87)$ $X \leq 76,25 - 14,81$ $X \leq 61,44$
2. Rendah: $M - 1,5SD < X \leq M - 0,5SD$ $61,44 < X \leq 76,25 - 0,5(9,87)$ $61,44 < X \leq 76,25 - 4,94$ $61,44 < X \leq 71,31$
3. Sedang: $M - 0,5SD < X \leq M + 0,5SD$ $71,31 < X \leq 76,25 + 4,94$ $71,31 < X \leq 81,18$
4. Tinggi: $M + 0,5SD < X \leq M + 1,5SD$ $81,18 < X \leq 76,25 + 14,81$ $81,18 < X \leq 91,05$
5. Sangat Tinggi: $X > M + 1,5SD$ $X > 91,05$

Distribusi Kategori MAS Nurul Haq Semurup:

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat Rendah	$X \leq 61,44$	3	5,5%
Rendah	$61,44 < X \leq 71,31$	15	27,3%
Sedang	$71,31 < X \leq 81,18$	28	50,9%
Tinggi	$81,18 < X \leq 91,05$	8	14,5%
Sangat Tinggi	$X > 91,05$	1	1,8%
Total		55	100%

Perhitungan Mean Per Item:

Item 1: $(8 \times 5 + 18 \times 4 + 20 \times 3 + 7 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = (40 + 72 + 60 + 14 + 2) / 55 = 178 / 55 = 3,24$ Persentase: $(178 / 275) \times 100\% = 64,7\%$

Item 5: $(11 \times 5 + 17 \times 4 + 19 \times 3 + 6 \times 2 + 2 \times 1) / 55 = (55 + 68 + 57 + 12 + 2) / 55 = 194 / 55 = 3,53$ Persentase: $(194 / 275) \times 100\% = 70,5\%$

Item 21: $(4 \times 5 + 13 \times 4 + 24 \times 3 + 11 \times 2 + 3 \times 1) / 55 = (20 + 52 + 72 + 22 + 3) / 55 = 156 / 55 = 2,84$ Persentase: $(156 / 275) \times 100\% = 56,7\%$

Rata-rata Keseluruhan: Total Mean = $(3,24 + 3,16 + 3,31 + \dots + 3,16) / 24 = 76,25 / 24 = 3,18$ Persentase Keseluruhan = $(76,25 / 120) \times 100\% = 63,5\%$

Lampiran 7:

Hasil Uji Prasyarat Analisis

A. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	MAN 1 Kerinci	MAS Nurul Haq
N	74	55
Mean	101.49	76.25
Std. Deviation	8.24	9.87
Absolute	0.089	0.092
Positive	0.055	0.061
Negative	-0.089	-0.092
Test Statistic	0.089	0.092
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}	.200 ^{c,d}

c. Lilliefors Significance Correction d. This is a lower bound of the true significance

Interpretasi: Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) untuk MAN 1 Kerinci = 0,200 > 0,05 dan MAS Nurul Haq Semurup = 0,200 > 0,05, sehingga data kedua kelompok berdistribusi normal.

B. Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

Kepuasan Siswa Terhadap Layanan BK

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.147	1	127	.145

Interpretasi: Nilai signifikansi Levene's Test = 0,145 > 0,05, sehingga variansi data kedua kelompok adalah homogen.

ANOVA

Kepuasan Siswa Terhadap Layanan BK

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	17847.254	1	17847.254	236.616	.000
Within Groups	9579.746	127	75.432		
Total	27427.000	128			

Lampiran 8: Hasil Uji Hipotesis (Independent Sample T-Test)

Group Statistics

Sekolah	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
MAN 1 Kerinci	74	101.49	8.24	0.958
MAS Nurul Haq Semurup	55	76.25	9.87	1.331

Independent Samples Test

Levene's Test for Equality of Variances:

F	Sig.
2.147	.145

t-test for Equality of Means:

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
						Lower
Equal variances assumed	15.382	127	.000	25.24	1.641	21.99
Equal variances not assumed	15.097	102.548	.000	25.24	1.672	21.92

Interpretasi:

1. Nilai t hitung = 15,382
2. Nilai df = 127
3. Nilai t tabel ($\alpha = 0,05$; df = 127) = 1,979
4. Nilai Sig. (2-tailed) = 0,000 < 0,05
5. t hitung (15,382) > t tabel (1,979)

6. Mean Difference = 25,24

Kesimpulan: H_0 ditolak dan H_1 diterima. Terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di MAN 1 Kerinci dan MAS Nurul Haq Semurup. Siswa MAN 1 Kerinci memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi secara signifikan.



Lampiran 8:

Perhitungan Manual Uji T

Data yang diketahui:

- n_1 (MAN 1 Kerinci) = 74
- n_2 (MAS Nurul Haq) = 55
- $\bar{X}_1$ (Mean MAN 1) = 101,49
- $\bar{X}_2$ (Mean MAS) = 76,25
- S_1 (SD MAN 1) = 8,24
- S_2 (SD MAS) = 9,87

Langkah Perhitungan:

1. Hitung varians masing-masing kelompok:

- $S_1^2 = (8,24)^2 = 67,90$
- $S_2^2 = (9,87)^2 = 97,42$

2. Hitung pooled variance (Sp^2):

$$Sp^2 = [(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2] / (n_1+n_2-2) \quad Sp^2 = [(74-1)(67,90) + (55-1)(97,42)] / (74+55-2)$$

$$Sp^2 = [(73)(67,90) + (54)(97,42)] / 127 \quad Sp^2 = [4956,70 + 5260,68] / 127$$

$$Sp^2 = 10217,38 / 127 \quad Sp^2 = 80,45$$

$$Sp = \sqrt{80,45} = 8,97$$

3. Hitung Standard Error of Difference:

$$SE = Sp \times \sqrt{(1/n_1 + 1/n_2)} \quad SE = 8,97 \times \sqrt{(1/74 + 1/55)} \quad SE = 8,97 \times \sqrt{(0,0135 + 0,0182)}$$

$$SE = 8,97 \times \sqrt{0,0317} \quad SE = 8,97 \times 0,178 \quad SE = 1,597$$

4. Hitung nilai t:

$$t = (\bar{X}_1 - \bar{X}_2) / SE \quad t = (101,49 - 76,25) / 1,597 \quad t = 25,24 / 1,641 \quad t = 15,382$$

5. Tentukan df dan t tabel:

- $df = n_1 + n_2 - 2 = 74 + 55 - 2 = 127$
- $t \text{ tabel } (\alpha = 0,05; df = 127; \text{two-tailed}) = 1,979$

6. Keputusan:

- Karena $t \text{ hitung } (15,382) > t \text{ tabel } (1,979)$, maka H_0 ditolak
- Terdapat perbedaan signifikan antara kedua kelompok



Lampiran 9:

Tabel T (Distribusi t)

Tabel Distribusi t untuk $\alpha = 0,05$ (Two-Tailed)

df	$\alpha = 0,10$	$\alpha = 0,05$	$\alpha = 0,02$	$\alpha = 0,01$
1	6.314	12.706	31.821	63.657
5	2.015	2.571	3.365	4.032
10	1.812	2.228	2.764	3.169
20	1.725	2.086	2.528	2.845
30	1.697	2.042	2.457	2.750
40	1.684	2.021	2.423	2.704
50	1.676	2.009	2.403	2.678
60	1.671	2.000	2.390	2.660
70	1.667	1.994	2.381	2.648
80	1.664	1.990	2.374	2.639
90	1.662	1.987	2.368	2.632
100	1.660	1.984	2.364	2.626
110	1.659	1.982	2.361	2.621
120	1.658	1.980	2.358	2.617
127	1.657	1.979	2.356	2.614
130	1.657	1.978	2.355	2.614
∞	1.645	1.960	2.326	2.576

Catatan: Untuk df = 127 dan $\alpha = 0,05$ (two-tailed), nilai t tabel = 1,979

Lampiran 11:

Dokumentasi Penelitian

A. Dokumentasi Kegiatan Penelitian di MAN 1 Kerinci









B. Dokumentasi Kegiatan Penelitian di MAS Nurul Haq Semurup



RIWAYAT HIDUP

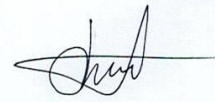
Nama : Parial
NIM : 2110207006
Tempat/Tanggal Lahir : Ujung Pasir
Alamat : Ujung Pasir
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Mahasiswa

Riwayat Pendidikan:
a. MIS No.32/E.3 Ujung Pasir
b. SMPN 27 Kerinci Koto Tuo Ujung Pasir
c. SMAN 11 Kerinci Ujung Pasir
d. S1 IAIN Kerinci (2021 – sekarang)

Nama Ayah : Yakub
Nama Ibu : Faridah



Kerinci, Oktober 2025



Parial