

**KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN INFORMASI  
DAN BIMBINGAN KONSELING  
DI SEKOLAH MENENGAH ATAS MUHAMMADIYAH 02  
WULUHAN KABUPATEN JEMBER 2024/2025**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
Oleh:  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
Mohamad Bagus Andika Putra Hariyanto  
NIM : 212101030019  
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
APRIL 2025**

**KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN INFORMASI  
DAN BIMBINGAN KONSELING  
DI SEKOLAH MENENGAH ATAS MUHAMMADIYAH 02  
WULUHAN KABUPATEN JEMBER 2024/2025**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

Mohamad Bagus Andika Putra Hariyanto  
NIM : 212101030019

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Disetujui Pembimbing



**Drs. H. Imam Syafi'i, M.Pd.I**  
NIP. 196305061987031002

**KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN INFORMASI  
DAN BIMBINGAN KONSELING  
DI SEKOLAH MENENGAH ATAS MUHAMMADIYAH 02  
WULUHAN KABUPATEN JEMBER 2024/2025**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Hari : Selasa  
Tanggal : 15 April 2025

Tim Penguji

Ketua

  
Dr/ Khotibul Umam, MA  
NIP. 197506042007011025

Sekretaris

  
Ulfa Dina Novienda, M.Pd  
NIP. 19838112023212019

Anggota :

1. Drs. H. Imam Syafi'i, M.Pd
2. Dr. H. D. Fajar Ahwa, M.Pd.I



Menyetujui  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

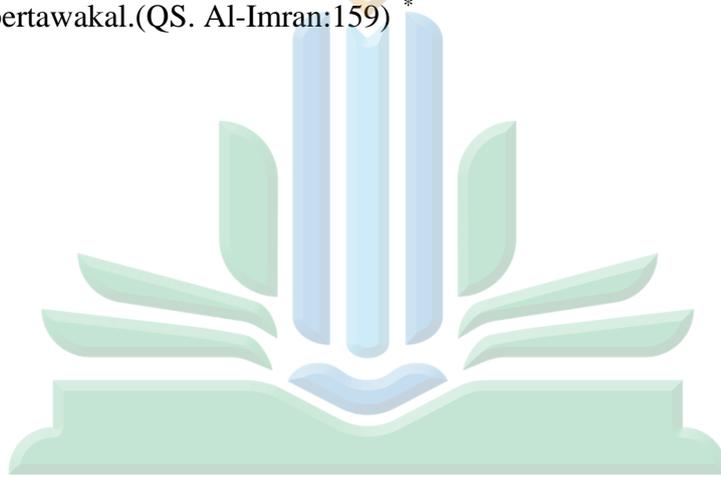


Dr. H. Abdulkadir, S. Ag., M. Si.  
NIP. 197304242000031005

## MOTTO

فَمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْتَضَوْا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ  
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan mereka, dan bermusyawarah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal. (QS. Al-Imran:159) \*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

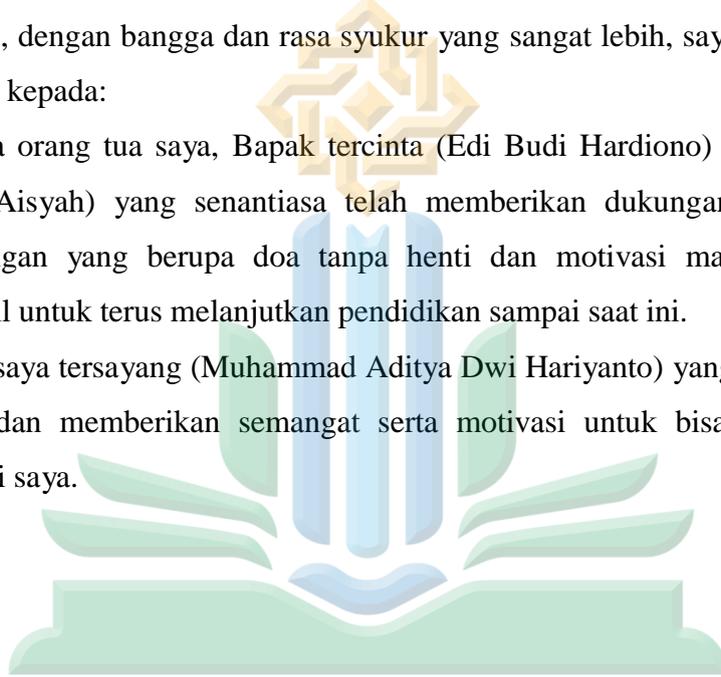
\* Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 'Al-Qur'an Juz 11-20', *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*, 2019, p. 277.

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat, berkah dan limpahan rahmat-NYA disetiap langkah menjalani kehidupan selalu diberikan kemudahan, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi saya. Sholawat serta salam tak lupa kita haturkn kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW. Oleh karena itu, dengan bangga dan rasa syukur yang sangat lebih, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak tercinta (Edi Budi Hardiono) dan Ibu tercinta (Siti Aisyah) yang senantiasa telah memberikan dukungan secara penuh, dukungan yang berupa doa tanpa henti dan motivasi maupun dukungan materil untuk terus melanjutkan pendidikan sampai saat ini.
2. Adik saya tersayang (Muhammad Aditya Dwi Hariyanto) yang selalu ada buat saya dan memberikan semangat serta motivasi untuk bisa menyelesaikan skripsi saya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah karena atas rahmat dan karunia-NYA, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar walaupun jauh dari kata sempurna. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad saw, keluarga, dan para sahabatnya.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H.Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Abdul Mu'is, S.Ag., M.Si. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) yang telah memberikan persetujuan pada skripsi ini.
3. Bapak Dr. Nuruddin, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Islam Dan Bahasa yang telah memberikan layanan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.
4. Bapak Dr. Achmad Royani, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang telah memberikan persetujuan penulis melakukan penelitian.
5. Bapak Drs. H. Imam Syafi'i, M.Pd.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) serta Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan motivasi serta meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan akademik dan nasehat, masukan, arahan, saran-saran selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember khususnya kepada Dosen Program

Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah mendidik penulis dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama menempuh pendidikan.

7. Bapak Alim Purnomosidi, S.Pd. selaku Kepala Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan yang telah memberikan izin penulis untuk meneliti dan memberikan informasi mengenai lembaganya.
8. Ibu Yuli Astanti, S.Pd selaku kepala urusan hubungan masyarakat dan segenap guru dan staff karyawan Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan
9. Siswa-siswi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan yang telah bersedia dan memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyelesaian penyusunan skripsi.
10. Kepada teman-teman angkatan 2021 Manajemen Pendidikan Islam (MPI), khususnya kelas C3 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyusun skripsi ini. Semoga kita semua selalu dipermudah di segala urusan dunia maupun akhirat.  
semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah SWT.

Jember, 10 November 2024

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
Mohamad Bagus Andika Putra Hariyanto  
J E M B E R

## ABSTRAK

Mohamad Bagus Andika Putra Hariyanto, 2025: *Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Informasi dan Bimbingan Konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan Kabupaten Jember 2024/2025.*

**Kata kunci** : kepuasan siswa, layanan informasi, bimbingan konseling.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh data Arsip Negara Republik Indonesia tentang laporan survei layanan Informasi Publik pada tahun 2021 bahwa pada kisaran angka puas dan sangat puas sebesar 49%. Oleh karena itu peneliti penasaran akan tentang bagaimana kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling, dengan objek penelitian Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan jember pada ajaran 2024/2025.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Seberapa tinggi tingkat layanan informasi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan ? 2) Seberapa tinggi tingkat bimbingan konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan ? 3) Seberapa tinggi tingkat kepuasan siswa terhadap layanan informasi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan? 4) Seberapa tinggi tingkat kepuasan siswa terhadap bimbingan dan konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Mengetahui Seberapa tinggi tingkat layanan informasi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan 2) mengetahui Seberapa tinggi tingkat Bimbingan Konseling sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan 3) Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan siswa terhadap layanan informasi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan. 4) Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan siswa terhadap bimbingan dan konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis deskriptif. Populasi berjumlah 142 siswa dengan sample sebesar 60. Teknik pengambilan sample menggunakan *simple random sampling* dengan rumus slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) tingkat layanan informasi sebesar 64,57% 2) tingkat bimbingan konseling sebesar 65,95% 3) kepuasan siswa terhadap layanan informasi yang ada di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan sebesar 88,09%. 4) kepuasan siswa terhadap bimbingan dan konseling yang ada di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan sebesar 88,22%.

## DAFTAR ISI

	Hal.
Halaman Sampul .....	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing .....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Motto .....	v
Persembahan.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Abstrak .....	xi
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1. Variabel Penelitian.....	7
2. Indikator Variabel.....	8
F. Definisi Operasional.....	11
G. Asumsi Penelitian .....	12
H. Hipotesis .....	12
I. Sistematika Pembahasan.....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	15
B. Kajian Teori.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	57
B. Populasi dan Sampel .....	57
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	59

D. Analisis Data .....	63
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....</b>	<b>65</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	65
B. Penyajian Data .....	69
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	104
D. Pembahasan.....	108
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>117</b>
A. Simpulan .....	117
B. Saran-Saran.....	118
Daftar Pustaka.....	119
Pernyataan Keaslian Tulisan.....	127
Lampiran-lampiran:	
1. Matrik Penelitian .....	128
2. Formulir Pengumpulan Data.....	136
3. Surat Izin Penelitian.....	140
4. Surat Selesai Penelitian .....	141
5. Output SPSS .....	142
6. Biodata Penulis.....	148



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal.
1.1	Tabel Indikator Variabel .....	9
2.1	Tabel Daftar Penelitian Terdahulu .....	19
3.1	Tabel Skala <i>Likert</i> .....	60
4.1	Data Guru Dan Tenaga Kependidikan .....	66
4.2	Sarana Dan Prasarana .....	67
4.3	Uji Validitas .....	68
4.4	Uji Reliabilitas Angket Layanan Informasi .....	70
4.5	Uji Reliabilitas Angket Konseling Remaja .....	70
4.6	Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Siswa .....	71
4.7	Penyajian Item Layanan Tersedia Pada Jam Kerja .....	71
4.8	Penyajian Item Informasi Yang Diberikan Lengkap .....	72
4.9	Penyajian Item Informasi Yang Diberikan Akurat Dan Terkini .....	72
4.10	Penyajian Item Informasi Yang Diberikan Mudah Digunakan .....	73
4.11	Penyajian Item Petugas Cepat Mendapatkan Solusi Dan Menyelesaikan Permintaan .....	73
4.12	Penyajian Item Petugas Sopan Memberikan Layanan .....	74
4.13	Penyajian Item Petugas Memiliki Skill Komunikasi Yang Bagus .....	75
4.14	Penyajian Item Petugas Pengertian Terhadap Kebutuhan Pengguna .....	75
4.15	Penyajian Item Petugas Bersedia Membantu Melayani Siswa .....	76
4.16	Penyajian Item Konselor/Guru BK Memberikan Layanan Individu .....	76
4.17	Penyajian Item Konselor/Guru BK Memberikan Layanan Kelompok .....	77
4.18	Penyajian Item Konselor/Guru BK Memahami Masa Lalu Siswa .....	77
4.19	Penyajian Item Konselor/Guru BK Membantu Remaja Mengembangkan Potensi Siswa .....	78
4.20	Penyajian Item Konselor/Guru BK Memberikan Hukuman Ketika Siswa Melakukan Kesalahan .....	78
4.21	Penyajian Item Konselor/Guru BK Berusaha Mengubah Pola Pikir Negatif Siswa .....	79

4.22	Penyajian Item Konselor/Guru BK Membantu Meningkatkan Potensi Belajar Siswa .....	80
4.23	Penyajian Item Konselor/Guru BK Mencari Solusi Permasalahan Siswa .....	80
4.24	Penyajian Item Konselor/Guru BK membangun Hubungan Yang Baik Dengan Orang Lain .....	81
4.25	Penyajian Item Konselor/Guru BK Membantu Siswa Memilih Jurusan Atau Program Studi Yang Sesuai Dengan Siswa .....	81
4.26	Penyajian Item Konselor/Guru BK Memberikan Layanan Individu Dalam Ruangans Konseling .....	82
4.27	Penyajian Item Konselor/Guru BK Memberikan Layanan Kelompok Dengan Teknik Diskusi, Permainan Dan Simulasi .....	82
4.28	Penyajian Item Konselor/Guru BK Memberikan Layanan Kepada Siswa Yang Mengalami Krisis Ekonomi, Bunuh Diri, Penyalahgunaan Narkoba Atau Kekerasan .....	83
4.29	Penyajian Item Konselor/Guru BK Lulusan S1 Bidang Bimbingan Konseling .....	84
4.30	Penyajian Item Konselor/Guru BK Memiliki Pengetahuan Tentang Perkembangan Siswa .....	84
4.31	Penyajian Item Konselor/Guru BK Manjaga Kerahasiaan Siswa .....	85
4.32	Penyajian Item Petugas Konsisten Memberikan Hasil Yang Sama .....	85
4.33	Penyajian Item Sumbangan Pendidikan Sesuai Dengan Layanan Yang Diberikan Petugas .....	86
4.34	Penyajian Item Fasilitas Layanan Sesuai .....	87
4.35	Penyajian Item Ketepatan Waktu Dalam Menyelesaikan Masalah .....	87
4.36	Penyajian Item Kecepatan Dalam Menanggapi .....	88
4.37	Penyajian Item Keramahan Dan Kesopanan Petugas .....	88
4.38	Penyajian Item Petugas Memahami Emosi Siswa .....	89
4.39	Penyajian Item Petugas Mampu Mengendalikan Emosi Siswa .....	89
4.40	Penyajian Item Petugas Memberikan Motivasi Siswa .....	90
4.41	Penyajian Item petugas Mampu Memahami Perasaan Siswa .....	90

4.42	Penyajian Item Petugas Berkomunikasi Dengan Baik .....	91
4.43	Penyajian Item Petugas Membantu Hubungan Yang Baik Dengan Siswa .....	92
4.44	Penyajian Item Layanan Informasi Dan Konseling Mudah Dipahami .....	92
4.45	Penyajian Item Layanan Informasi Dan Konseling Mudah Digunakan .....	93
4.46	Penyajian Indikator Ketersediaan Layanan .....	93
4.47	Penyajian Indikator Ketepatan Informasi .....	94
4.48	Penyajian Indikator Kemudahan Akses .....	95
4.49	Penyajian Indikator Kecepatan Layanan .....	95
4.50	Penyajian Indikator Kualitas Layanan .....	96
4.51	Penyajian Indikator Jenis .....	97
4.52	Penyajian Indikator Pendekatan .....	97
4.53	Penyajian Indikator Topik .....	98
4.54	Penyajian Indikator Metode .....	98
4.55	Penyajian Indikator Karakteristik Konselor .....	99
4.56	Penyajian Indikator Kualitas Produk .....	100
4.57	Penyajian Indikator Harga .....	100
4.58	Penyajian Indikator Kualitas Layanan .....	101
4.59	Penyajian Indikator Faktor Emosional .....	102
4.60	Penyajian Indikator Kemudahan .....	102
4.61	Variabel Kepuasan Siswa .....	103
4.62	Variabel Layanan Informasi .....	104
4.63	Variabel Bimbingan dan Konseling .....	104
4.64	Uji Hipotesis Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Informasi .....	105
4.65	Uji Hipotesis Kepuasan Siswa Terhadap Bimbingan Konseling .....	106
4.66	Pembahasan Layanan Informasi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan .....	108
4.67	Pembahasan Bimbingan Konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan .....	110

4.68	Pembahasan Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Informasi	
	Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan .....	113
4.69	Pembahasan Kepuasan Siswa Terhadap Bimbingan Konseling	
	Sekolah Muhammadiyah 02 Wuluhan .....	115



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan pada zaman sekarang merupakan hal sangat penting, masyarakat pada zaman ini sudah mulai berpikir bahwasanya pendidikan salah satunya bisa merubah emosional seseorang. Emosional seseorang ini sangat berkaitan terhadap bagaimana seorang guru yang memberikan layanan dan seorang siswa sebagai produk layanan. Ketika seorang guru memberikan layanan pembelajaran yang sesuai dengan standard yang sudah tertulis, maka tingkat kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan oleh guru akan besar. Dalam hal ini, sekolah yang menjadi wadah guru melakukan layanan pembelajaran akan memberikan keuntungan sendiri untuk lembaganya. Seperti halnya dalam Al-Qur'an Al-Baqarah ayat 267, yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَجْدِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي خَبِيرٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.”(Q.S Al-Baqarah 2:267).<sup>1</sup>

Dari ayat diatas dapat kita ketahui bahwa Allah sangat mencela bagi orang-orang yang memberikan sedekah yang tidak baik untuk orang lain. bukan berarti sedekah yang dimaksudkan haruslah sempurna, melainkan

<sup>1</sup> Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 'Al-Qur'an Juz 11-20'.

standard orang yang menyukainya. Begitupun dengan pelayanan yang ada pada lembaga sekolah, pelayanan yang diberikan haruslah baik dimata siswa yang diberikan layanan. Tidak harus sempurna, melainkan nilai kepuasan siswa tinggi terhadap layanan yang diberikan lembaga pendidikan.

Dalam konteks ini, pemerintah sudah mengatur kepastian hukum tentang penyelenggaraan layanan publik. Dimana siswa sebagai konsumen ikut terikat dalam undang-undang republik indonesia No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berbunyi bahwa konsumen memiliki hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur dan tidak terdapat diskriminatif.<sup>2</sup> Pasal diatas memiliki arti bahwasanya publik yang menjadi konsumen harus diperlakukan dengan sebaik mungkin. Begitupun dengan siswa yang menjadi konsumen untuk lembaga pendidikan, maka siswa harus diperlakukan sebaik mungkin serta jujur tanpa adanya diskriminatif.

Kepuasan dalam bahasa indonesia berasal dari kata puas atau merasa senang. Menurut pakar dunia, kotler memberikan pernyataan bahwa kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>3</sup> Jadi kepuasan atau ketidakpuasan memiliki arti setelah konsumen diberikan jasa atau pelayanan, konsumen merasakan hasil dari jasa atau pelayanan tersebut. dimana pada momen itu konsumen memberikan kesimpulan akan jasa atau pelayanan yang sudah diberikan.

---

<sup>2</sup> UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999.

<sup>3</sup> Dr. Khamdani Rifa'i, S.E., M.Si, *Kepuasan Konsumen* (Jember: UIN KHAS Press,2023), 50.

Menurut data Arsip Negara Republik Indonesia tentang laporan survei layanan Informasi Publik pada tahun 2021 bahwa pada kemudahan prosedur pelayanan mendapat nilai (48% sangat puas, 48% puas, 4% tidak puas, 10% sangat tidak puas), kemudahan persyaratan permohonan pelayanan publik mendapat angka (48% sangat puas, 45% puas, 4% tidak puas, 3% sangat tidak puas), kejelasan dan kepastian petugas dalam melayani mendapat angka (sangat puas 52%, puas 38%, tidak puas 7%, sangat tidak puas 3%), kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan mendapat angka (52% sangat puas, 38% puas, 7% tidak puas, 3% sangat tidak puas), kecepatan pelayanan dalam melayani permohonan informasi publik (sangat puas 48%, puas 31%, tidak puas 17%, sangat tidak puas 4%).<sup>4</sup>

Dari data tersebut memberikan gambaran mengenai kepuasan masyarakat pada layanan informasi yang diberikan oleh Arsip Negara Republik Indonesia. Berakar dari rasa kepenasaran peneliti tentang bagaimana kepuasan siswa terhadap layanan informasi bimbingan dan konseling, dengan objek penelitian Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan.

SMA Muhammadiyah 02 Wuluhan merupakan salah satu sekolah yang menyediakan layanan informasi dan bimbingan konseling bagi siswanya. Layanan Informasi dan bimbingan konseling bertujuan untuk membantu siswa dalam mengatasi berbagai permasalahan yang mereka hadapi, seperti masalah akademik, hubungan interpersonal dan pengembangan

---

<sup>4</sup> Ombudsman RI, 'Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik Ombudsman RI Tahun 2022', 7, 2022.

diri. Namun dalam hal ini belum ada penelitian yang mengkaji secara mendalam mengenai kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling.<sup>5</sup>

Peneliti penasaran akan seberapa besar kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling yang diberikan oleh lembaga pendidikan Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan. penelitian dengan judul “Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Informasi dan bimbingan konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan” adalah imbas akan rasa kepenasaran serta sebagai gap riset dari judul penelitian tersebut.

Peneliti juga berharap bahwasanya hasil dari penelitian ini akan bermanfaat bagi lembaga yang akan diteliti serta lebih meningkatkan lagi layanan yang sudah diberikan. Sehingga, kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan semakin meningkat.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa tinggi tingkat layanan informasi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan ?
2. Seberapa tinggi tingkat bimbingan konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan ?

---

<sup>5</sup> ‘Observasi Di SMA Muhammadiyah 02 Wuluhan’.

3. Seberapa tinggi tingkat kepuasan siswa terhadap layanan informasi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan ?
4. Seberapa tinggi tingkat kepuasan siswa terhadap bimbingan konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan ?

### **C. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa tinggi tingkat layanan informasi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan.
2. Mengetahui seberapa tinggi tingkat bimbingan konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan.
3. Mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan siswa terhadap layanan informasi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan.
4. Mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan siswa terhadap bimbingan konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian merupakan kontribusi dari apa yang diberikan setelah penelitian selesai. Manfaat penelitian berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis.

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini digunakan untuk mendalami kajian keilmuan dan mengukur seberapa besar kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini mempunyai manfaat praktik bagi:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi tolak ukur peneliti untuk melaksanakan penulisan karya ilmiah sekaligus rujukan untuk peneliti selanjutnya. Serta memberikan sebuah pengetahuan yang mendalam tentang kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan.

b. Bagi Lembaga Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan

Peneliti berharap bahwasanya penulisan karya ilmiah ini dapat memberikan pandangan maupun inovasi serta inisiatif baru dalam pelayanan terhadap siswa mencapai kepuasan yang maksimal.

c. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Peneliti berharap bahwasanya penulisan karya ilmiah ini memberikan kontribusi terhadap kajian keilmuan yang baru, serta berdampak positif sehingga dapat menambah materi literatur layanan khusus melalui kepuasan siswa terhadap layanan informasi bimbingan dan konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan.

d. Bagi masyarakat umum

Peneliti berharap bahwasanya penulisan karya ilmiah ini memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan bagi masyarakat umum dalam hal pelayanan yang ada di sekolah.

## E. Ruang Lingkup Penelitian

### 1. Variabel Penelitian

Menurut brown variabel didefinisikan sebagai “*something that may vary of differ*”.<sup>6</sup> Yang memiliki arti sesuatu yang berbeda-beda, sedangkan davis mendefinisikan bahwa variabel “*is simply simbol or a concept that can assume any one of a set of value*”.<sup>7</sup> Yang memiliki arti variabel hanyalah simbol atau konsep yang dapat mengasumsikan salah satu dari sekumpulan nilai. Dalam penelitian terdapat 2 jenis variabel yaitu sebagai berikut:

#### a. Variabel Bebas/Variabel X (*Independent Variabel*)

variabel bebas merupakan variabel yang memberikan stimulus atau yang memberikan pengaruh variabel lain. variabel bebas merupakan variabel yang diukur, dimanipulasi, atau dipilih oleh peneliti sehingga penentuan variabel lain untuk observasi memiliki hubungan.<sup>8</sup>

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (X) adalah kepuasan siswa.

#### b. Variabel Terikat/Variabel Y (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat adalah variabel yang memberikan suatu respon terhadap variabel bebas. Variabel terikat adalah variabel yang

---

<sup>6</sup> Jonathan Sarwono, ‘Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif’ (Yogyakarta:Penerbit Graha Ilmu cetakan 1, 2006). 53.

<sup>7</sup> Jonathan Sarwono, ‘Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif’.

<sup>8</sup> Jonathan Sarwono, ‘Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif’ (Yogyakarta:Penerbit Graha Ilmu cetakan 1, 2006). 54..

variabelnya diamati dan diukur sehingga pengaruh terhadap variabel bebas terlihat penyebabnya.<sup>9</sup>

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (Y) layanan informasi dan bimbingan konseling.

## 2. Indikator Variabel

Setelah variabel terpenuhi, selanjutnya adalah menentukan indikator dari variabel. Indikator variabel merupakan tanda-tanda atau faktor-faktor yang membantu kita untuk mengukur variabel. Indikator variabel ini adalah dasar-dasar yang akan dilakukan untuk membuat daftar pertanyaan kepada yang diteliti. Adapun indikator-indikator dari variabel penelitian ini yaitu:

**Tabel 1.1**  
**Indikator Variabel**

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
Kepuasan siswa	a. Kualitas produk	- Petugas konsisten memberikan hasil yang sama.
	b. Harga	- SPP sesuai dengan layanan yang diberikan petugas.
	c. Kualitas pelayanan	- fasilitas layanan sesuai. - ketepatan waktu dalam menyelesaikan masalah. - kecepatan dalam menanggapi. - keramahan dan kesopanan petugas. - petugas menciptakan suasana yang nyaman.
	d. Faktor emosional	- petugas memahami emosi siswa. - petugas mampu mengendalikan

<sup>9</sup> Jonathan Sarwono, 'Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif'.

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
Layanan informasi	<p>e. Kemudahan</p> <p>a. Ketersediaan layanan</p> <p>b. Ketepatan informasi</p> <p>c. Kemudahan akses</p> <p>d. Kecepatan layanan</p> <p>e. Kualitas layanan</p>	<p>emosi siswa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- petugas memberikan motivasi siswa.</li> <li>- petugas mampu memahai perasaan siswa.</li> <li>- petugas mampu berkomunikasi dengan baik.</li> <li>- petugas membangun hubungan yang baik dengan siswa.</li> </ul> <p>- mudah dipelajari.</p> <p>- mudah digunakan.</p> <p><i>(Kotler dan Keller, 2016:283)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- layanan tersedia pada jam kerja.</li> <li>- informasi yang diberikan akurat dan terkini</li> <li>- informasi yang diberikan lengkap.</li> <li>- informasi yang diberikan mudah digunakan.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- petugas cepat mendapatkan solusi dan menyelesaikan permintaan.</li> <li>- Petugas sopan memberikan layanan.</li> <li>- Petugas memiliki skil komunikasi yang baik.</li> <li>- Petugas pengertian terhadap kebutuhan pengguna.</li> <li>- Petugas bersedia membantu melayani siswa.</li> </ul>
Bimbingan Konseling	a. Jenis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konselor memberikan layanan individu.</li> <li>- Konselor memberikan layanan kelompok.</li> </ul>

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
	b. Pendekatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konselor memahami masa lalunya.</li> <li>- Konselor membantu remaja mengembangkan potensi siswa.</li> <li>- Konselor memberikan hukuman ketika siswa melakukan kesalahan.</li> <li>- Konselor berusaha mengubah pola pikir negatif siswa.</li> </ul>
	c. Topik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konselor membantu meningkatkan prestasi belajar.</li> <li>- Konselor mencari solusi permasalahan siswa.</li> <li>- Konselor membantu siswa membangun hubungan yang baik dengan orang lain.</li> <li>- Konselor membantu siswa memilih jurusan atau program studi yang sesuai dengan siswa.</li> </ul>
	d. Metode	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konselor memberikan layanan individu dalam ruang konseling yang aman dan nyaman.</li> <li>- Konselor memberikan layanan kelompok dengan teknik seperti diskusi, permainan dan simulasi.</li> <li>- Konselor memberikan layanan kepada siswa yang mengalami krisis ekonomi, bunuh diri, penyalahgunaan narkoba atau kekerasan.</li> </ul>
	e. Karakteristik konselor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konselor lulusan S1 bidang bimbingan konseling.</li> <li>- Konselor memiliki pengetahuan tentang perkembangan siswa.</li> <li>- Konselor menjaga kerahasiaan siswa.</li> </ul>

## F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang digunakan untuk pijakan pengukuran atau standard pengukuran secara empiris terhadap variabel penelitian dengan rumusan yang didasarkan pada indikator variabel.<sup>10</sup>

### 1. Kepuasan Siswa (*Variabel X*)

Kepuasan siswa adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah itu dibandingkan dengan harapannya.

### 2. Layanan Informasi (*Variabel Y<sub>1</sub>*)

Layanan informasi adalah layanan dengan memberikan pemrosesan data yang tampak untuk menyampaikan sesuatu kepada orang lain.

### 3. Bimbingan Konseling (*variabel Y<sub>2</sub>*)

Bimbingan Konseling adalah hubungan terapi antara konselor dan klien yang bertujuan untuk melakukan perubahan diri pada klien.

## G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan dasar atau titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar berfungsi sebagai dasar pijakan yang kukuh bagi masalah yang diteliti dan juga mempertegas variabel yang menjadi pusat perhatian penelitian dan merumuskan hipotesis.<sup>11</sup>

Dalam penelitian ini peneliti berasumsi bahwa tingkat kepuasan siswa bergantung pada kualitas layanan informasi dan bimbingan konseling.

<sup>10</sup> Tim Penyusun, 'Pedoman Penulisan Karya Ilmiah', *UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*, xii (2022).

<sup>11</sup> Penyusun, 'Pedoman Penulisan Karya Ilmiah'.

## H. Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan sementara dari hasil penelitian. Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah hipotesis deskriptif. Hipotesis deskriptif adalah jawaban sementara terhadap masalah deskriptif, yaitu yang terkait dengan variabel mandiri. Dalam kenyataannya hipotesis yang diajukan salah satu saja, dan hipotesis mana yang dipilih tergantung pada teori dan pengamatan pendahuluan yang dilakukan pada obyek.<sup>12</sup>

Untuk memberikan interpretasi dari hasil perhitungan yang diperoleh, digunakanlah pedoman sebagai berikut:<sup>13</sup>

1. Sangat Puas, jika nilai berada pada interval 75,1% - 100%.
2. Puas, jika nilai berada pada interval 50,1% - 75%.
3. Tidak Puas, jika nilai berada pada interval 25,1% - 50%.
4. Sangat Tidak Puas, jika nilai berada pada interval 0% - 25%.

Berdasarkan pedoman perhitungan data diatas, maka hipotesis penelitian ini adalah:

1. Kepuasan siswa terhadap layanan informasi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wulahan > 50%.
2. Kepuasan Siswa Terhadap Bimbingan Konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wulahan > 50 %.

<sup>12</sup> Prof. Dr. Sugiyono, METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D, 2018.

<sup>13</sup> Muhammad Safak, 'Tingkat Kepuasan Peserta Didik Pada Pembelajaran Matematika Di Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Lingkar Mutu Pendidikan*, 18.1 (2021), pp. 73-80.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Dalam sistematika pembahasan ini akan dijelaskan struktur atau kerangka pemikir dalam menyusun skripsi ini, sehingga akan dapat dengan mudah dipelajari dan dipahami oleh pembaca. Adapun sistematika pembahasan ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini terdiri dari 9 sub yaitu: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian (variabel penelitian dan indikator variabel), definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis dan sistematika pembahasan.

### **BAB II: KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan kajian kepustakaan serta literatur referensi yang berhubungan dengan skripsi ini. Mencantumkan penelitian terdahulu yang sejenis dengan penelitian ini, serta kajian teori yang memuat tentang “kepuasan siswa” terhadap “layanan informasi” dan “Bimbingan Konseling”. Fungsi dari bab ini adalah sebagai landasan teori yang akan digunakan untuk menganalisa data yang diperoleh dari penelitian.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik dan instrumen pengumpulan data serta analisis data. Fungsi dari bab ini merupakan tindak lanjut dari bab sebelumnya yang akan terjun langsung kelapangan untuk melakukan penelitian.

#### BAB IV: PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini menguraikan gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis serta pembahasan. Bab ini berisikan hasil yang didapat setelah turun kelapangan melakukan penelitian.

#### BAB V: PENUTUP

Berupa penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran. Kemudian dicantumkan dalam daftar pustaka dan lampiran-lampiran.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian, artikel jurnal ilmiah dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan perbedaan penelitian yang hendak dilakukan.<sup>15</sup> Apabila diperlukan, peneliti dapat membuat tabel yang memuat sejumlah penelitian terdahulu. Berikut adalah salah satu penelitian yang telah dilakukan:

1. Jurnal yang ditulis oleh Junierissa Marpaung, Sri Wahyuni Adiningtyas, Ramdani, Mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Universitas Kepulauan Riau, pada tahun 2019 dengan judul “*Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling di SMA Kota Batam*”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan siswa di Kota Batam terhadap layanan bimbingan konseling. Dengan sampel penelitian adalah siswa-siswi SMA Kota Batam (SMA Negeri 5, 8, 12, 16, 17, Bina Nusantara dan Katini) yang berjumlah 633 responden. Teknik pengambilan sample dengan

---

<sup>15</sup> Penyusun, ‘Pedoman Penulisan Karya Ilmiah’. Tim Penyusun, ‘Pedoman Penulisan Karya Ilmiah’, *UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*

menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan kuesioner terbuka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai bidang akademik sebesar 11,84% (sangat tidak puas), layanan bidang pribadi sosial sebesar 9,7% (sangat tidak puas) dan layanan bidang bimbingan karir sebesar 13,64% (sangat tidak puas). Berdasarkan hasil keseluruhan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling sebesar 11,72% dan berada pada kategori sangat tidak puas.<sup>16</sup>

2. Skripsi yang ditulis Tuti Alawiyah, Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dengan judul “*Survei Kepuasan Siswa Terhadap Kinerja Guru Bimbingan Konseling dan Program Studi Bimbingan Konseling di SMA Negeri 2 Siak Hulu*”, pada tahun 2023. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap kinerja guru bimbingan konseling serta mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap program bimbingan konseling. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif, populasi penelitian 212 siswa dengan sample yang diambil 212 siswa. Pengambilan sample menggunakan teknik *quota sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan oservasi, kuesioner dan Dokumentasi.

Hasil penelitian kepuasan siswa terhadap kinerja guru bimbingan konseling dan program bimbingan konseling menunjukkan angka puas

---

<sup>16</sup> Junierissa Marpaung, Sri Wahyuni Adiningtiyas, and Ramdani Ramdani, ‘Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Kota Batam’, *Educational Guidance and Counseling Development Journal*, 4.1 (2021), pp. 1–9.

sebesar 57,5%, sangat puas sebesar 39,9%, cukup puas sebesar 53,3% dan kurang puas sebesar 7,5%.<sup>17</sup>

3. Jurnal yang ditulis oleh Muhammad Boma, Rasimin, Hera Wahyuni, Mahasiswa Universitas Jambi, dengan judul “*Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Pelaksanaan Layanan Informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi*”, pada tahun 2023. Bentuk penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 96 orang siswa, dengan jumlah sample representatifnya berada kisaran 59,9-30%.

Hasil penelitian pada indikator kehandalan memiliki nilai 439 dengan persentase 88%, indikator daya tanggap diperoleh nilai 698 persentase 87%, indikator kepastian memiliki nilai 537 persentase 89%, indikator empati memiliki nilai 523 persentase 87%, indikator bukti langsung memiliki nilai 435 persentase 87%. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan informasi di SMP Negeri 10 Kota Jambi berada pada kategori tinggi.<sup>18</sup>

4. Skripsi yang ditulis oleh Sulvira Paseno, Mahasiswa program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo, dengan judul “*Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan SMAN 4 Palopo*”, Pada tahun 2023. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan

---

<sup>17</sup> Tuti Alawiyah and others, ‘Survei Kepuasan Siswa Terhadap Kinerja Guru Bimbingankonseling Dan Program Bimbingan Konseling Di Sma Negeri 2 Siak Hulu’, 2023.

<sup>18</sup> M Boma, ‘Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelaksanaan Layanan Informasi Di SMP Negeri 10 Kota Jambi’, 3 (2023), pp. 9189–9203 <[https://repository.unja.ac.id/53363/%0Ahttps://repository.unja.ac.id/53363/3/BAB I %281%29.pdf](https://repository.unja.ac.id/53363/%0Ahttps://repository.unja.ac.id/53363/3/BAB_I%281%29.pdf)>.

pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 307 orang, sample yang diambil sebanyak 15 siswa serta penentuan sample menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik pengambilan data menggunakan angket dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator pengaruh layanan mendapat indeks 3,82 berada pada kategori sangat baik, indikator pengendalian informasi mendapat indeks 3,87 berada pada kategori baik dan indikator perpustakaan sebagai tempat mendapatkan indeks sebesar 3,94 berada pada kategori sangat baik. Kesimpulan pada penelitian ini bahwasanya mutu layanan perpustakaan SMAN 4 Palopo sudah baik dan memuaskan bagi pengguna layanan.<sup>19</sup>

5. Skripsi yang ditulis oleh Nyimas Qurrota A'yun, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta pada Tahun 2023 dengan judul "*Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Bimbingan Konseling di MAN Bogor melalui Dimensi Servqual*". Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1712 siswa dengan jumlah sample sebanyak 556 siswa. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwasanya pada bidang bimbingan akademik mendapatkan angkat persentase 74%, bidang

---

<sup>19</sup> Sulvira Paseno, 'Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan Sman 4 Palopo Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan Sman 4 Palopo', 2023, pp. 1–109.

bimbingan sosial mendapatkan nilai 72%, serta bidang bimbingan karir mendapatkan nilai 76%. Dengan hasil tersebut diambil kesimpulan, bahwasanya kualitas pelayanan atau siswa puas terhadap layanan memiliki kualitas yang baik dengan angka frekuensi persentase sebesar 74%.<sup>20</sup>

**Tabel 2.1**  
**Daftar Penelitian Terdahulu**

<b>No.</b>	<b>Nama Penulis dan Tahun</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
	Junierissa Marpaung, Sri Wahyuni Adiningtyas, Ramdani, pada tahun 2019.	<i>“Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di SMA Kota Batam”</i> .	nilai bidang akademik sebesar 11,84% (sangat tidak puas), layanan bidang pribadi sosial sebesar 9,7% (sangat tidak puas) dan layanan bidang bimbingan karir sebesar 13,64% (sangat tidak puas). Berdasarkan hasil keseluruhan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling sebesar 11,72% dan berada pada kategori sangat tidak puas.	a. Variabel bebas yaitu kepuasan siswa	a. Variabel terikat bimbingan konseling sedangkan dalam penelitian ini layanan informasi dan konseling remaja. b. Pengambilan sample menggunakan <i>purposive sampling</i> sedangkan dalam penelitian ini menggunakan <i>simple random sampling</i> .

<sup>20</sup> Nyimas Qurrota A'yun, 'Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Bimbingan Dan Konseling Di MAN 1 Bogor Melalui Dimensi Servqual', 2023.

No.	Nama Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2	Tuti Alawiyah, pada tahun 2023.	<i>‘Survei Kepuasan Siswa Terhadap Kinerja Guru Bimbingan Konseling dan Program Studi Bimbingan Konseling di SMA Negeri 2 Siak Hulu’.</i>	kepuasan siswa terhadap kinerja guru bimbingan konseling dan program bimbingan konseling menunjukkan angka puas sebesar 57,5%, sangat puas sebesar 39,9%, cukup puas sebesar 53,3% dan kurang puas sebesar 7,5%.	a. Variabel terikat sama-sama berjumlah dua variabel. b. Jenis penelitian sama-sama menggunakan deskriptif.	a. Variabel bebas terdapat kata survei sedangkan pada penelitian ini hanya kepuasan siswa. b. Variabel terikat penelitian terdahulu yaitu bimbingan konseling dan program studi bimbingan konseling, sedangkan pada penelitian ini layanan informasi dan konseling remaja. c. Teknik pengambilan sample menggunakan <i>quota sampling</i> sedangkan pada penelitian ini menggunakan <i>simple random sampling</i> .
3	Muhammad Boma, Rasimin, Hera Wahyuni, pada tahun 2023.	<i>‘Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Pelaksanaan Layanan Informasi di SMP</i>	indikator kehandalan memiliki nilai 439 dengan persentase 88%, indikator daya tanggap diperoleh nilai 698 persentase	a. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif b. Teknik pengambilan sample menggunakan	a. Variabel bebas ada kata tingkat, sedangkan pada penelitian ini hanya kepuasan siswa. b. Terdiri dari

No.	Nama Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<i>Negeri 10 Kota Jambi</i> ”.	87%, indikator kepastian memiliki nilai 537 persentase 89%, indikator empati memiliki nilai 523 persentase 87%, indikator bukti langsung memiliki nilai 435 persentase 87%.	akan metode, <i>simple random sampling</i> .	satu variabel terikat yaitu pelaksanaan layanan informasi, sedangkan pada penelitian ini terdiri dari 2 variabel terikat yaitu layanan informasi dan konseling remaja.
4	Sulvira Paseno, pada tahun 2023.	<i>Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan SMAN 4 Palopo</i> ”	indikator pengaruh layanan mendapat indeks 3,82 berada pada kategori sangat baik, indikator pengendalian informasi mendapat indeks 3,87 berada pada kategori baik dan indikator perpustakaan sebagai tempat mendapatkan indeks sebesar 3,94 berada pada kategori sangat baik.	a. Jenis penelitian deskriptif. b. Metode penelitian kuantitatif	a. Variabel bebas terdapat kata analisi, sedangkan pada penelitian ini hanya kepuasan siswa b. Variabel terikat yaitu layanan perpustakaan, sedangkan pada penelitian ini layanan informasi dan konseling remaja.
5	Nyimas Qurrota A'yun, pada tahun 2023.	<i>Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan</i>	bidang bimbingan akademik mendapatkan angkat persentase 74%, bidang	a. Pendekatan kuantitatif. b. Metode penelitian deskriptif.	a. Variabel bebas judul penelitian terdapat kata tingkat, sedangkan pada penelitian ini hanya

No.	Nama Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<i>an Bimbingan Konseling di MAN Bogor melalui Dimensi Servqual</i> ”.	bimbingan sosial mendapatkan nilai 72%, serta bidang bimbingan karir mendapatkan nilai 76%.		kepuasan siswa. b. Variabel terikat kualitas pelayanan bimbingan konseling, sedangkan pada penelitian ini layanan informasi dan konseling remaja.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan terdapat beberapa persamaan dan perbedaan. Persamaan terdapat pada jenis penelitian, metode penelitian dan beberapa variabel bebas dari penelitian terdahulu. Sedangkan perbedaan terdapat beberapa teknik pengambilan sample dari penelitian terdahulu.

Pembaruan pada penelitian ini yang akan dilakukan yaitu Layanan Informasi dan Bimbingan Konseling. Hal ini sangat menarik dilakukan penelitian karena belum ada yang meneliti Layanan Informasi dan Bimbingan Konseling di Sekolah menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan sehingga patut untuk dilakukan pengukuran supaya lembaga terkait mengetahui kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan.

## B. Kajian Teori

bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai dasar pijakan dalam penelitian. Pembahasan secara luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.<sup>21</sup>

### 1. Kepuasan Siswa

Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia berasal dari kata puas atau merasa senang. Menurut beberapa ahli, salah satunya Kotler menjelaskan bahwasanya kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah dengan harapannya.<sup>22</sup>

Selanjutnya Danaher dan Mattson, menyatakan bahwa kepuasan diukur dengan pelayanan yang diperoleh pada setiap adanya transaksi. Sedangkan Ekinci lebih mengarah pada faktor-faktor kepuasan. Menurut Ekinci bahwa setidaknya formulasi umum tentang kepuasan yaitu, yang pertama pada transaksi tertentu, dan yang kedua adalah kepuasan yang dirasakan secara keseluruhan atau secara kumulatif, sementara kepuasan hasil evaluasi berasal dari peristiwa dan perilaku yang terjadi selama adanya hubungan.<sup>23</sup>

Jadi kepuasan siswa merupakan kondisi subjektif yang dialami oleh individu setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang

<sup>21</sup> Penyusun, 'Pedoman Penulisan Karya Ilmiah'. Tim Penyusun, 'Pedoman Penulisan Karya Ilmiah', UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

<sup>22</sup> Rifa'i, *Kepuasan Konsumen. Kepuasan Konsumen*.

<sup>23</sup> Dr. Meithiana Indrasari, PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN, cetakan 1 (Surabaya: unitomo press).

diterima dengan ekspektasi awal mereka. Dengan demikian, untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal, penting bagi perusahaan untuk memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi awal pelanggan, memberikan layanan yang baik selama proses transaksi, dan membangun hubungan yang positif dengan pelanggan dalam jangka panjang.

Tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dalam konteks pendidikan adalah siswa, merupakan faktor yang sangat penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan waktu dan biaya serta mengoptimalkan akibat yang ditimbulkan terhadap populasi sasaran dari pelayanan yang diberikan.<sup>24</sup>

Metode pengukuran kepuasan menurut Kotler, salah satu metode yang digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan antara lain:<sup>25</sup>

**a. Sistem keluhan dan saran**

Organisasi yang berpusat pelanggan (*customercentered*) memberikan kesempatan yang luas kepada semua orang untuk menyampaikan saran dan keluhannya. Informasi ini dapat memberikan ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkan bereaksi tanggap dan cepat.

**b. Ghost shopping**

Salah satu cara untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap

---

<sup>24</sup> Kusumasitta, 'RELEVANSI DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KEPUASAN PELANGGAN BAGI PENGUNJUNG MUSEUM DI TAMAN MINI INDONESIA INDAH', *Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 7 (2014).

<sup>25</sup> Indrasari, *PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN*.

sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuannya mengenai kekuatan ataupun kelemahan produk. selain itu seorang ghost shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

**c. *Lost customer analysis***

Lembaga dalam hal ini seharusnya menghubungi para konsumen yang telah berhenti untuk menggunakan layanan yang tersedia. Pemantauan customer lost juga penting, peningkatan customer lost rate menunjukkan kegagalan lembaga.

**d. *Survei kepuasan***

Umumnya penelitian mengenai kepuasan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Dalam hal ini lembaga akan memperoleh tanggapan langsung dan juga memberikan tanda signal positif bahwa lembaga menaruh perhatian kepada customer.

Menurut Phillip Kotler dan Keim Lane Keller, terdapat 5 dimensi yang mempengaruhi tingkat kepuasan:

**a. *Kualitas Produk***

konsumen akan merasa puas jika produk yang digunakan mereka memiliki kualitas. Kotler dan amstrong menjelaskan bahwasanya kualitas produk merupakan suatu produk yang mampu guna memberi fungsi, meliputi kehandalan, ketepatan, daya tahan, maupun atribut bernilai lainnya.<sup>26</sup> Sedangkan intakoris menjelaskan

---

<sup>26</sup> Alimatuts Satdiah and others, 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Toko Cat De ' Lucent Paint', 2.1 (2023), pp. 24–38.

bahwasanya kualitas produk adalah performa ilustrasi langsung dari sebuah produk, kehandalan, mudah dalam penggunaan, estetika dan sebagainya.

Berdasarkan pengertian kualitas produk yang sudah tertulis, maka ditarik kesimpulan bahwa kualitas produk merupakan kemampuan produk untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Kualitas produk yang baik akan membuat konsumen merasa puas dan loyal terhadap produk tersebut.

Dalam konteks kepuasan siswa kualitas produk mencakup beberapa indikator yaitu:

**Petugas konsisten**

petugas dalam hal ini memiliki kemampuan untuk mempertahankan kualitas dan standar kerja yang sama dalam melakukan tugas-tugas yang sifatnya berulang.<sup>27</sup>

**b. Harga**

Semakin mahal harga perawatan maka konsumen akan mempunyai harapan yang besar. Harga dijelaskan oleh zulkarnaen memiliki arti bahwasanya nilai uang yang harus dibayarkan atas pelanggan terhadap penjual dan pembeli barang yang dibelinya. Sedangkan astuti menjelaskan pengertian harga yakni nilai uang yang

---

<sup>27</sup> Ina Magdalena and others, 'Analisis Pengembangan Bahan Ajar', *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2.2 (2020), pp. 170–87 <<https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/nusantara>>.

dibebankan pembeli guna mempunyai manfaat melalui sebuah produk jasa atau barang dapat dibeli melalui produsen atau penjual.<sup>28</sup>

Berdasarkan pengertian diatas, maka ditarik kesimpulan bahwasanya harga merupakan nilai uang yang berasal dari pembeli ke produsen yang dibebankan untuk pembayaran produk atau jasa.

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur harga yaitu:

### **Kepuasan terhadap kesesuaian layanan**

Inti dari kepuasan terhadap kesesuaian layanan mengacu pada tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna layanan ketika layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.<sup>29</sup>

### **c. Kualitas Pelayanan**

Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang bagus. Menurut kotler kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan manapun.<sup>30</sup> Sedangkan ahli lain DeLone dan McLean mendefinisikan kualitas layanan yakni sebagai fasilitas

<sup>28</sup> Satdiah and others, 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Toko Cat De ' Lucent Paint'.

<sup>29</sup> Andi Haslindah, Rizal Syarifuddin, and Tri Setyo Santoso, 'ASSESSMENT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN SEWA KENDARAAN DI PT. ADI SARANA ARMADA Tbk MAKASSAR SAAT PANDEMI COVID-19', *ILTEK : Jurnal Teknologi*, 16.02 SE-Articles (2021), pp. 108–15, doi:10.47398/iltek.v16i02.55.

<sup>30</sup> Shandy Widjoyo and others, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya', 2.1 (2014), pp. 1–9.

dari pengembang untuk pengguna.<sup>31</sup> Pelayanan yang didapat misalnya adalah pembaharuan aplikasi, dan ulasan dari pengembang jika ada masalah di dalam aplikasi.

Dari penjelasan ahli diatas, dapat ditarik kesimpulan kualitas pelayanan merupakan layanan yang tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh pengembang dengan benefit pemberian jaminan keamanan, kenyamanan, empati dan ketanggapan memenuhi harapan konsumen.

Adapun indikator dari kualitas layanan sebagai berikut:

### 1) Fasilitas layanan sesuai

Segala bentuk fasilitas layanan yang disediakan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, karyawan atau stakeholder.<sup>32</sup>

### 2) Ketepatan waktu dalam menyelesaikan masalah

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan masalah mengacu pada kemampuan untuk menemukan solusi terhadap masalah yang dihadapi dengan rentang waktu yang sesuai.<sup>33</sup>

<sup>31</sup> Shanaz Amarin and others, 'Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi , Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka Di Kota Bandung )', 4.1 (2021), pp. 37–52.

<sup>32</sup> Azza Maulidiyah and Erny Roesminingsih, 'Layanan Dan Fasilitas Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik', *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 8.4 (2020), pp. 389–400.

<sup>33</sup> Christina Dwi Astuti, 'Faktor Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan', *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 2.1 (2019), pp. 27–42, doi:10.25105/jipak.v2i1.4425.

### 3) Kecepatan dalam menanggapi

Kecepatan dalam menanggapi mengacu pada seberapa cepat seseorang atau suatu organisasi merepons atau memberikan stimulus, permintaan, atau masalah.<sup>34</sup>

### 4) Keramahan dan kesopanan petugas

Hal ini merujuk pada sikap dan perilaku positif yang ditunjukkan oleh petugas dalam berinteraksi dengan orang lain, terutama dalam konteks pelayanan.<sup>35</sup>

#### d. Emosional

Emosional menurut prihatin dalam penelitiannya yang menemukan bahwa faktor emosional berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan pelanggan. Selain hubungannya dengan kepuasan konsumen, amanah dan harahap menjelaskan meperkuat hal tersebut dengan penelitiannya yang mengungkapkan bahwa nilai emosional secara langsung berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.<sup>36</sup>

Dengan penjelasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa emosional berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan atau konsumen. Adapun indkator mengenai emosional diuraikan sebagai berikut:

<sup>34</sup> Base Fish, 'RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN', 2507.February (2020), pp. 1–9.

<sup>35</sup> Administrator Administrator and others, 'Analisis Kepuasan Pasien Di Klinik Hj. Tarpianie Sidoarjo', *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2.01 (2019), pp. 14–29, doi:10.37504/jmb.v2i01.119.

<sup>36</sup> Kualitas Pelayanan and others, 'Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen', 5 (2021), pp. 109–30.

### 1) **Petugas memahami emosi siswa**

Kemampuan petugas dalam memahami berbagai ekspresi emosi yang ditunjukkan siswa, baik melalui perkataan, bahasa tubuh, maupun perubahan perilaku.<sup>37</sup>

### 2) **Petugas mampu mengendalikan emosi siswa**

Petugas dalam hal ini mampu mengenali emosi yang mungkin dialami siswa seperti marah, sedih, cemas atau frustrasi. Sehingga, petugas mudah mengendalikan dan memahami emosi siswa tersebut.<sup>38</sup>

### 3) **Petugas memberikan motivasi siswa**

Upaya yang dilakukan oleh petugas untuk membangkitkan semangat, dorongan, dan kemauan siswa dalam mencapai tujuan mereka.<sup>39</sup>

### 4) **Petugas mampu memahami perasaan siswa**

Kemampuan yang dimiliki petugas lebih dari sekedar sedih atau marah melainkan mencakup empati, sensitivitas dan kemampuan mendengar dengan aktif.<sup>40</sup>

<sup>37</sup> Norafika Virly, Devi Aryani Ega, and Abdul Muhid, 'Efektivitas Layanan Konseling Kelompok Dengan Teknik Siodrama Untuk Meningkatkan Rasa Empati Siswa: Literature Review', *Psycho Aksara: Jurnal Psikologi*, 1.1 (2023), pp. 32–40, doi:10.28926/psychoaksara.v1i1.739.

<sup>38</sup> Virly, Ega, and Muhid, 'Efektivitas Layanan Konseling Kelompok Dengan Teknik Siodrama Untuk Meningkatkan Rasa Empati Siswa: Literature Review'.

<sup>39</sup> Maulidiyah and Roesminingsih, 'Layanan Dan Fasilitas Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik'.

<sup>40</sup> Virly, Ega, and Muhid, 'Efektivitas Layanan Konseling Kelompok Dengan Teknik Siodrama Untuk Meningkatkan Rasa Empati Siswa: Literature Review'.

### 5) **Petugas mampu berkomunikasi dengan baik**

Petugas dalam hal ini memiliki kemampuan untuk menyampaikan dan menerima informasi secara efektif, jelas dan sopan.

### 6) **Petugas membangun hubungan yang baik dengan siswa**

Membangun hubungan yang baik dengan siswa adalah proses menciptakan koneksi positif antara petugas dengan siswa. Dengan adanya hubungan tersebut, maka siswa akan lebih terdorong lagi untuk belajar, perilaku siswa lebih baik dan tercipta lingkungan belajar yang positif.<sup>41</sup>

### e. **Kemudahan**

Menurut Iwan Sidharta dalam penelitiannya kemudahan yaitu konsumen melakukan sedikit usaha, tidak harus melalui banyak prosedur untuk bertransaksi sehingga memudahkan konsumen melakukan keputusan terakhir untuk pembelian produk. Sedangkan Jogiyanto menjelaskan bahwasanya kemudahan merupakan sejauh mana seseorang percaya dan meyakini tentang akhir dari tahap pengambilan keputusan.<sup>42</sup>

Berdasarkan penjelasan ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya kemudahan merupakan konsumen atau pelanggan memiliki sedikit usaha untuk melakukan transaksi sehingga berpengaruh terhadap pengambilan keputusan terakhir.

<sup>41</sup> Karimah Tauhid and others, 'Keterampilan Komunikasi Petugas Survey Pendataan Penduduk', 2 (2023), pp. 1266–73.

<sup>42</sup> Amarin and others, 'Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka Di Kota Bandung)'.  
J E M B E P

### 1) Layanan informasi dan konseling mudah dipelajari

layanan informasi yang tersedia dan konseling yang selalu ada pada jam kerja mudah dipelajari baik mulai dari tahapan, akses serta teknologi yang ada mudah untuk dipelajari.<sup>43</sup>

### 2) Layanan informasi dan konseling mudah digunakan

layanan informasi yang tersedia dan konseling yang selalu ada pada jam kerja mudah digunakan oleh pelanggan atau konsumen baik mulai dari tahapan, akses serta teknologi yang ada mudah untuk dipergunakan.<sup>44</sup>

Jadi dimensi kepuasan menurut beberapa ahli terdapat lima dimensi, yakni kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Dengan kata lain, bahwasanya kelima dimensi tersebut adalah hal-hal yang mempengaruhi kepuasan siswa. Dimensi kepuasan ini menjadi tolak ukur dan landasan yang akan digunakan untuk penelitian ini.

## 2. Layanan Informasi

Menurut Prayitno dan Erman Anti, layanan informasi adalah kegiatan memberikan pemahaman kepada individu-individu yang berkepentingan tentang berbagai hal yang dihadapinya untuk

---

<sup>43</sup> Agustinus Eko Setiawan and others, 'Desain Aplikasi Layanan Kesehatan Home Care Menggunakan Metode User Centred Design ( UCD )', 2024, pp. 1–8, doi:10.33364/algorithm/v.21-2.1617.

<sup>44</sup> M M Sitinjak Tony, 'PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LAYANAN PEMBAYARAN DIGITAL GO-PAY', *Jurnal Manajemen*, 8.2 SE-Artikel Riset (2019) <<https://jurnal.kwikkiangie.ac.id/index.php/JM/article/view/596>>.

melaksanakan tugas atau kegiatan, serta menentukan arah tujuan atau rencana yang dikehendakinya.<sup>45</sup>

Sedangkan Wingkel, menjelaskan bahwa layanan informasi merupakan usaha untuk membekali para siswa dengan pengetahuan tentang data dan fakta di bidang pendidikan sekolah, bidang pekerjaan dan bidang perkembangan sosial, agar para siswa belajar tentang lingkungan hidupnya lebih mampu mengatur dan merencanakan kehidupannya sendiri.<sup>46</sup>

Menurut Nursalim, layanan informasi adalah kegiatan bimbingan dengan tujuan membantu siswa mengenal lingkungannya. Kegiatan ini membantu siswa membekali siswa untuk membekali individu dengan berbagai hal yang berguna untuk dirinya, dan mengembangkan pola kehidupan pelajar, anggota keluarga dan masyarakat.<sup>47</sup>

Dengan demikian layanan informasi merupakan kegiatan memberikan pemahaman pengetahuan fakta dan data tentang lingkungan hidupnya, agar siswa lebih mengenali lingkungannya sehingga berguna untuk masa depan siswa.

Menurut Wingkel dalam Tohirin, tujuan dari layanan informasi adalah layanan yang berupaya untuk memenuhi kebutuhan dari individu

---

<sup>45</sup> Syarifuddin Dahlan Yusmansyah, Ema Widya Sari, 'PENGUNAAN LAYANAN INFORMASI DALAM BIMBINGANDAN KONSELING UNTUK MENINGKATKAN AKTIVITAS BELAJAR Ema', 1.

<sup>46</sup> Busri Endang Sarah Amanda Lorita, Purwanti, 'LAYANAN INFORMASI OLEH GURU BIMBINGAN DAN KONSELING TENTANG INTERAKSI SOSIAL DI SMP Sarah', pp. 1-13.

<sup>47</sup> Listianah and Muhari, 'Penerapan Layanan Informasi Dengan Menggunakan Media Movie Maker Untuk Meningkatkan Pemahaman Memilih Studi Lanjut Pada Siswa Kelas Xii Di Sma Negeri 3 Lamongan', Jurnal Mahasiswa Bimbingan Konseling, 1.1 (2018), 164.

sebagai salah satu hal yang individu perlukan.<sup>48</sup> Sedangkan menurut nursalim, tujuan layanan informasi adalah untuk membantu siswa mengenali lingkungannya.<sup>49</sup> Tujuan layanan informasi ini membekali siswa dengan berbagai hal yang berguna untuk diri sendiri, merencanakan pola kehidupannya, anggota keluarga dan masyarakat. Pemahaman yang diperoleh ketika layanan informasi diimplementasi, menjadi bahan acuan dalam meningkatkan kegiatan dan prestasi, merencanakan cita-cita yang akan digapai serta mengambil keputusan yang terbaik.

Dari penjelasan para ahli di atas, dapat diambil kesimpulan bahwasanya tujuan dari layanan informasi adalah untuk memenuhi kebutuhan yang siswa. sehingga setelah kebutuhan siswa dipenuhi, siswa akan secara personal mengenali lingkungannya. Dalam hal ini, siswa secara tidak langsung akan berubah pola pikirnya ke hal yang lebih baik.

Adapun dimensi dari layanan informasi terdapat 5 bagian, berikut merupakan dimensinya:

**a. Ketersediaan Layanan (*Tangibles*)**

*Tangibles* atau tersedia memiliki definisi kemampuan suatu organisasi untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak

---

<sup>48</sup> Sarah Amanda Lorita, Purwanti, 'LAYANAN INFORMASI OLEH GURU BIMBINGAN DAN KONSELING TENTANG INTERAKSI SOSIAL DI SMP Sarah'. LAYANAN INFORMASI OLEH GURU BIMBINGAN DAN KONSELING TENTANG INTERAKSI SOSIAL DI SMP Sarah'.

<sup>49</sup> Listianah and Muhari, 'Penerapan Layanan Informasi Dengan Menggunakan Media Movie Maker Untuk Meningkatkan Pemahaman Memilih Studi Lanjut Pada Siswa Kelas Xii Di Sma Negeri 3 Lamongan'.

eksternal.<sup>50</sup> *Tangibles* atau bukti fisik kemampuan suatu perusahaan atau organisasi untuk memperlihatkan bukti fisik kepada pihak eksternal. Bukti fisik ini antara lain gedung, mesin, peralatan, lahan parkir, serta penampilan pegawai.<sup>51</sup>

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *tangibles* merupakan aspek yang nyata atau tersedia yang bisa dilihat, dirasakan atau dialami oleh pelanggan sebagai salah satu bagian dari layanan yang diberikan oleh organisasi yang mencakup fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan yang digunakan oleh penyedia layanan.

Adapun indikator dari ketersediaan layanan dalam layanan informasi yaitu:

#### **Layanan tersedia pada jam kerja**

Layanan informasi hanya dapat diakses atau digunakan oleh pengguna selama jam kerja yang telah ditentukan. Jam kerja memiliki periode waktu dimana petugas atau karyawan diharapkan untuk bekerja.<sup>52</sup>

#### **b. Ketepatan informasi (*Reliability*)**

menurut masri singarimbun, *reliability* merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat

<sup>50</sup> indriati sumarni siti kamalina, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Intan Tour Dan Travel Tanjung', *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 4 (2021), p. 615.

<sup>51</sup> Ajenk Nanda Saprilla, 'Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6.2 (2021), p. 173.,173-179.

<sup>52</sup> Rini Arlina, Nining Sudiar, and Rosman H, 'Tren Topik Penulisan Artikel Ilmiah Bidang Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Tahun 2017-2021 Menggunakan Co-Occurance', *Al-Kuttab : Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 4.1 (2022), pp. 62-78 <<http://jurnal.iain-padangsidempuan.ac.id/index.php/Kuttab/article/view/5406>>.

diandalkan. Sedangkan menurut sumardi suryabrata reliability merujuk sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Reliability atau keandalan adalah konsistensi dari serangkaian alat ukur.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapt ditarik kesimpulan bahwasanya reliality merupakan sejauh mana pengukuran dari suatu tes hasilnya tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang. Sehingga dengan hasil yang konsisten, maka penelitian menghasilkan data yang akurat.

Adapun indikator mengenai reliabilitas pada layanan informasi sebagai berikut:

**1) Informasi yang diberikan lengkap**

Informasi yang berupa data yang telah diolah secara keeluruhan sehingga memiliki makna dan nilai bagi penerimanya.<sup>53</sup>

**2) Informasi yang diberikan akurat dan terkini**

Keakuratan informasi merujuk pada sejauh mana informasi tersebut bebas dari kesalahan dan sesuai dengan data. Sedangkan terkini memiliki arti bahwa informasi yang diberikan adalah data terbaru.<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup> Arip Usman, 'Penyuluhan Kesehatan Tentang Imunisasi Dasar Lengkap Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Desa Kelebuah Wilayah Kerja Puskesmas Batunyalala', *Journal of Community Engagement in Health*, 4.1 (2021), pp. 259–63 <<https://jceh.org/index.php/JCEH/article/view/133>>.

<sup>54</sup> Christifera Noventa, Iin Soraya, and Arina Muntazah, 'Pemanfaatan Media Sosial Instagram BuddyKu Sebagai Sarana Informasi Terkini', *JKOMDIS : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, 3.3 (2023), pp. 626–35, doi:10.47233/jkomdis.v3i3.1124.

**c. Kemudahan akses (*assurance*)**

Kemudahan akses termasuk dalam jaminan atau *assurance*, menurut para ahli ada berbagai macam definisi. Lupiyoadi menerangkan bahwasanya *assurance* adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai atau petugas untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.<sup>55</sup> Sedangkan menurut Kotler dan Keller *assurance* pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.

Berdasarkan pengertian mengenai *assurance* di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *assurance* merupakan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pelanggan, agar pelanggan merasa nyaman dan aman dalam melakukan transaksi.

Adapun indikator *assurance* pada layanan informasi dibagi sebagai berikut:

**Informasi yang diberikan mudah digunakan**

Informasi mudah digunakan mengacu pada informasi yang disajikan dengan cara yang jelas, ringkas dan mudah dipahami oleh pengguna.<sup>56</sup>

<sup>55</sup> Khomeiny Yuniar, 'Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Suriatama Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso', 2019, p. 2.

<sup>56</sup> Mukhsin Mukhsin, 'Peranan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa Dalam Publikasi Informasi Desa Di Era Globalisasi', *Teknokom*, 3.1 (2020), pp. 7–15, doi:10.31943/teknokom.v3i1.43.

**d. Kecepatan layanan (*Responsiveness*)**

Menurut Iuan *responsiveness* merupakan suatu bentuk keinginan atau kemauan yang dilakukan secara sadar oleh seseorang untuk membantu dan memberikan jasa.<sup>57</sup> Sedangkan parasuraman *responsiveness* adalah kemauan atau keinginan parakaryawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

Dengan penjelasan ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya *responsiveness* adalah kesediaan atau kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan-keluhan yang dialami oleh pelanggan, serta memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap agar pelanggan tidak merasa kecewa.

**Petugas cepat mendapatkan solusi dan menyelesaikan permintaan**

Petugas dalam hal ini harus cepat dalam menyelesaikan suatu permintaan pelanggan atau melayani pelanggan serta ketika pelanggan mendapatkan sebuah masalah cepat untuk mendapatkan solusi guna menyelesaikan permintaan.<sup>58</sup>

**e. Empati (*emphaty*)**

Empati menurut Rogers mengungkapkan bahwa empati adalah kemampuan seseorang memahami orang lain dengan cara seolah-olah masuk ke dalam diri orang lain sehingga dapat merasakan dan mengalami perasaan dan pengalaman orang lain tanpa harus

<sup>57</sup> Saprilla, 'Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya'.

<sup>58</sup> Andika; Akbar, Mutaqin Dwi Saputra, 'Travelling Salesman Problem (Tsp) Untuk Simulasi Rute Terpendek Petugas Pln Di Up3 Magelang', 6 (2023), pp. 1-6 <<https://ejournal.unikama.ac.id/index.php/JFTI>>.

kehilangan identitas sendiri. Sedangkan menurut Davis empati meliputi kapasitas afektif untuk merasakan perasaan dengan orang lain dan kapasitas kognitif untuk memahami sudut pandang orang lain.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwasanya empati adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dengan seakan-akan menjadi orang lain itu sendiri tanpa kehilangan sudut pandangnya sendiri. Adapun indikator empati dari layanan informasi sebagai berikut:

### **1) Petugas sopan memberikan layanan**

Petugas dalam hal ini menunjukkan sikap hormat, ramah, dan penuh perhatian kepada orang-orang yang mereka layani. Hal ini menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan atau penerima layanan.<sup>59</sup>

### **2) Petugas memiliki skill komunikasi yang baik**

Petugas yang memiliki keterampilan dalam komunikasi yang baik adalah mereka yang mampu menyampaikan dan menerima informasi secara efektif, jelas dan santun. Hal ini penting karena membantu hubungan yang baik dengan pelanggan.<sup>60</sup>

### **3) Petugas pengertian terhadap kebutuhan pelanggan**

<sup>59</sup> Pelayanan and others, 'Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen'.

<sup>60</sup> Tauhid and others, 'Keterampilan Komunikasi Petugas Survey Pendataan Penduduk'.

Petugas yang pengertian terhadap kebutuhan pelanggan adalah petugas yang mampu memahami dan merespon secara tepat apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan. Hal ini penting karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.<sup>61</sup>

#### 4) Petugas bersedia melayani siswa

petugas yang bersedia melayani siswa adalah petugas yang siap dan sigap dalam membantu memnuhi kebutuhan siswa, baik dalam konteks akademik maupun non akademik.<sup>62</sup>

Dimensi layanan informasi dalam hal ini sudah dipaparkan dengan sangat rinci, bila diambil kesimpulan dari penjelasan diatas. Maka peneliti dalam hal ini mengambil kesimpulan bahwasanya dimensi layanan informasi terdiri dari *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *empati*. Kelima dimensi diatas menjadi dasar tolak ukur dalam penelitian ini.

### 3. Bimbingan Konseling

Kata konseling berasal dari kata "*counsel*" yang diambil dari bahasa latin yaitu "*counsillium*", memiliki arti "bersama" atau "bicara bersama".

Pengertian "berbicara bersama-sama" yaitu pembicaraan antara konselor dengan satu individu atau beberapa individu.

Menurut Tohirin, konseling merupakan sebagai suatu hubungan antara seorang yang profesional dan individu yang membutuhkan bantuan

<sup>61</sup> Fish, 'RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN'.

<sup>62</sup> Lia Yuliana and Zulfa Mardiyana, 'Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan', *Jambura Journal of Educational Management*, 2, 2021, pp. 53–68, doi:10.37411/jjem.v2i1.526.

yang berkaitan dengan kecemasan biasa atau konflik dalam pengambilan keputusan. Definisi ini memiliki arti bahwasanya konselor yang merupakan seorang ahli membantu para kliennya agar dapat mengatasi kecemasan pada diri klien serta dapat mengambil keputusannya sendiri.<sup>63</sup>

Dewa Ketut Sukardi juga memberikan pernyataan tentang konseling yaitu bantuan yang diberikan kepada klien dalam memecahkan masalah secara *face to face*, dengan cara yang sesuai kehidupan para klien. Sedangkan pengertian konseling islam menurut Musnamar adalah proses pemberian bantuan kepada individu agar individu menyadari kembali akan eksistensinya sebagai makhluk ciptaan Allah yang seharusnya hidup sesuai petunjuk dan ketentuan Allah.

Berdasarkan pengertian konselor diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya bimbingan dan konseling merupakan hubungan antara konselor dengan klien, baik individu maupun kelompok dengan tujuan membantu para klien mengatasi kecemasan atau konflik tentang labilnya pemikiran sehingga klien dapat memberikan keputusan terbaiknya.

Menurut Prayitno dan Amti, bahwasanya tujuan umum dari bimbingan dan konseling adalah untuk membantu individu mengembangkan diri secara optimal sesuai dengan tahapan remaja sepantarannya seperti kemampuan dasar dan bakatnya, berbagai latar

---

<sup>63</sup> Ahmad Susanto, *Bimbingan Dan Konseling. Konsep, Teori, Dan Aplikasinya*, 2018.

belakang yang ada seperti latar belakang keluarga, pendidikan, status sosial ekonomi, serta sesuai dengan tuntutan positif lingkungannya.<sup>64</sup>

Sedangkan menurut Suhesti, bimbingan dan konsling bertujuan membantu peserta didik mengembangkan potensi dirinya semaksimal mungkin serta menguasai makna yang terkandung dalam perkembangannya.<sup>65</sup>

Dari penjelasan ahli diatas, maka tujuan dari bimbingan dan konseling adalah untuk membantu membantu peserta didik lebih memaksimalkan mungkin potensi dalam diri siswa seperti dalam kemampuan dasar, bakat, latar belakang peserta didik, ekonomi dan tuntutan positif lingkungannya. Sehingga nantinya ketika sudah punya tanggung jawab yang penuh, maka peserta didik sudah terbiasa akan hal tersebut.

#### **a. Jenis Konseling**

bimbingan konseling merupakan hal yang paling penting bagi peserta didik, hal ini berkaitan tentang bagaimana pemberian konseling individu dan kelompok. Berikut penjelasan mengenai konseling individu dan kelompok menurut beberapa pakar ahli.

<sup>64</sup> Nita Wahyu Astuti, Yuline, and Luhur Wicaksono, 'Analisis Pemahaman Fungsi Bimbingan Konseling Pada Peserta Didik Kelas VII SMP Negeri 3 Pontianak', *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 9.2 (2020), pp. 1–11 <<https://core.ac.uk/download/pdf/289709581.pdf>>.

<sup>65</sup> Astuti, Yuline, and Wicaksono, 'Analisis Pemahaman Fungsi Bimbingan Konseling Pada Peserta Didik Kelas VII SMP Negeri 3 Pontianak'.

## 1) **Konseling Individu**

Menurut Gibson dan Mitchel konseling individu merupakan konseling yang memungkinkan peserta didik mendapatkan layanan langsung secara tatap muka dengan konselor dalam rangka membahas akan masalah yang dihadapinya.<sup>66</sup>

Sedangkan prayitno menjelaskan bahwasanya konseling perseorangan merupakan layanan konseling yang diselenggarakan oleh seorang konselor terhadap seorang konseling dalam rangka pengentasan masalah.<sup>67</sup>

Berdasarkan penjelasan ahli diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya konseling individu merupakan pembahasan akan pengentasan masalah yang dilakukan oleh seorang konselor dan seorang klien sehingga klien merasa terbantu akan hasil yang didapat setelah proses konseling.

## 2) **Konseling Kelompok**

Rochman Natawidjaja membedakan pengertian konseling individu dan kelompok. Konseling kelompok ditujukan untuk memberikan informasi seluas-luasnya kepada klien agar klien dapat membuat keputusan yang tepat akan rencana yang sudah dibangun.<sup>68</sup>

Sedangkan Ohlesun memberikan penjelasan, bahwassanya

<sup>66</sup> Junaidi Zultoni and Farida Herna Astuti, 'Pengaruh Layanan Konseling Individu Terhadap Penyesuaian Diri Siswa Kelas XI Di SMAN 2 Pringgarata', *Jurnal Paedagogy*, 3.1 (2016), pp. 45–51.

<sup>67</sup> Elisabeth Christiana Rendicka Mayang Nira Shanty, 'PELAKSANAAN LAYANAN KONSELING INDIVIDU DI SMPN SE-KECAMATAN BANGSAL MOJOKERTO'.

<sup>68</sup> Uray Herlina, 'Teknik Role Playing Dalam Konseling Kelompok', *Sosial Horizon: Jurnal Pendidikan Sosial*, 2.1 (2015), pp. 94–107.

konseling kelompok merupakan suatu proses antara pribadi yang terpusat pada pribadi dinamis, terpusat pada pemikiran dan perilaku yang sadar dan melibatkan fungsi seperti berorientasi pada kenyataan, saling memercayai, saling pengertian, saling menerima dan saling mendukung.<sup>69</sup>

Berdasarkan penjelasan ahli diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya konseling kelompok merupakan suatu upaya bantuan individu dalam lingkup kelompok dalam rangka membuat keputusan yang tepat dengan mengedepankan pribadi dinamis, terpusat pada pemikiran dan perilaku yang sadar dan melibatkan fungsi seperti berorientasi pada kenyataan, saling memercayai, saling pengertian, saling menerima dan saling mendukung.

#### **b. Pendekatan Konseling**

Pendekatan bimbingan konseling secara umum terdiri dari 11

jenis pendekatan, yaitu:

##### **1) *Psikoanalisis counseling approach***

Pendekatan psikoanalisis ini mempunyai teori tentang struktur kepribadian yang terdiri dari 3 sistem “id, ego, dan superego”. Id, sumber utama dan sebagai penggerak ego dan superego yang erat kaitannya dengan aktivitas jasmani. Ego, berfungsi sebagai eksekutif yang mengatur, mengontrol id dan superego dan meregulasi kepribadian untuk mengeseksekusi kebutuhan pada

---

<sup>69</sup> Mardia Bin Smith, ‘Pengaruh Layanan Konseling Kelompok Terhadap Disiplin Belajar Siswa Di Sma Negeri 1 Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara’, *Jurnal Penelitian Dan Pendidikan ISSN 1410-220X*, Vol 8.No 1 (2011), pp. 22–32.

dunia nyata. Superego, merupakan wewenang moral dari kepribadian dan perwujudan internal dari nilai nilai dan prinsip moral dan cita cita tradisional masyarakat. System Id, Ego dan Superego saling berinteraksi, jika ego gagal menyalurkan kehendak Id menurut batasan realita dan nilai nilai moral, ia kan dihukum dengan kecemasan.<sup>70</sup>

### 2) *Eksistensial humanistik counseing approach*

Pendekatan ini menurut Viktor Prank dan Abraham Maslow, berfokus pada sifat dan kondisi manusia dimana konselingnya menekankan pada renungan folisofi tentang hakikat menjadi manusia.bertujuan agar klien mengalami keberadaan secara otentik dengan menjadi sadar atas keberadaan dan potensi dirinya.<sup>71</sup>

### 3) *Person centered counseling approach*

Rogers mengemukakan bahwa teori pendekatan ini berpusat pada klien. Pendekatan ini merupakan pembaruan akan jenis pendekatan sebelumnya karena mengasumsikan posisi klient dan konselor sejaja sehingga hubungan antara konselor dan klient diwarnai kehangatan, saling percaya dan klient diperlakukan seperti orang dewasa yang bertanggung jawab.<sup>72</sup>

<sup>70</sup> Wiwik Dyah Andriyani and others, 'Ragam Pendekatan Bimbingan Konseling', *Jurnal Pendidikan Indonesia : Teori, Penelitian, Dan Inovasi*, 2.4 (2022), doi:10.59818/jpi.v2i4.234.

<sup>71</sup> Andriyani and others, 'Ragam Pendekatan Bimbingan Konseling'.

<sup>72</sup> Ulfa Danni Rosada, 'Model Pendekatan Konseling Client Centered Dan Penerapannya Dalam Praktik', *Counsellia: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 6.1 (2016), pp. 14–25 <<https://core.ac.uk/download/pdf/229498161.pdf>>.

#### 4) *Behavioral counseling approach*

Pendekatan behavioral merupakan pendekatan yang menitik beratkan pada tingkah laku dipelajari ketika individu berinteraksi dengan lingkungan melalui hukum-hukum belajar pembelajaran klasik, pembiasaan operan, dan peniruan. Tingkah laku pada klient dipengaruhi akan kepuasa dan ketidakpuasan yang diperolehnya.<sup>73</sup>

#### 5) *Rational emotive behavioral approach*

Pendekatan ini merupakan individu memiliki beberapa karakteristik, salah satunya yaknipikiran dan perasaan yang negatif dan merusak diri dapat diserang dengan mengatur kembali asumsi dan pemikiran sehingga menjadi rasional.berdasarkan hal tersebut dimaksudkan individu memiliki keyakinan rasional dan logika digunakan.<sup>74</sup>

#### 6) *Gestalt counseling approach*

Pendekatan gestalt menurut Corey memiliki arti bahwa individu memiliki kesanggupan memikul tanggung jawab pribadi dan hak hidup sepenuhnya sebagai pribadi yang terpadu. Pendekatan ini

<sup>73</sup> Laeli Anisa Fitri Dosen Nova Erlina, 'PENGUNAAN LAYANAN KONSELING INDIVIDU DENGAN PENDEKATAN BEHAVIORAL UNTUK MENGURANGI PRILAKU MEMBOLOS PESERTA DIDIK KELAS VIII MTs MIFTAHUL ULUM MERABUNG III KECAMATAN PUGUNG KABUPATEN TANGGAMUS', 03.1 (2016), pp. 137–52.

<sup>74</sup> Mochamad Nursalim, 'Konseling Individu Pendekatan Rational-Emotive Behavior Therapy Untuk Mengurangi Stres Akademik Siswa Kelas Xii Mia Sman 1 Babadan Ponorogo', *Jurnal BK UNESA*, 9.1 (2018), pp. 96–101.

bertujuan agar klient menerima sepenuhnya dirinya sehingga membentuk kemampuan klien untuk mengatasi masalahnya.<sup>75</sup>

#### 7) *Analisis transaksional counseling approach*

Teori pendekatan ini berfokus pada pengambilan keputusan diawal yang dilakukan oleh klient dan menekankan pada kapasitas konselor untuk membuat keputusan yang baru. Pendekatan ini memiliki asumsi bahwa manusia memiliki ego yang dipilihnya, setiap tindakan yang dilakukukan dipandang sebagai transaksi.<sup>76</sup>

#### 8) *Realitas counseling approach*

Pendekatan realitas adalah pendekatan yang difokuskan pada tingkah laku sekarang. Sehingga dalam praktiknya konselor merupakan guru dan membantu klien untuk lebih berperilaku realistik.<sup>77</sup>

#### 9) *Naratif counseling approach*

Pendekatan ini merupakan sebuah pendekatan yang menggali masalah individu dengan menggunakan cerita. Pendekatan ini

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

<sup>75</sup> Bukhari Ahmad, 'Pendekatan Gestalt: Konsep Dan Aplikasi Dalam Proses Konseling', *IJoCE: Indonesian Journal of Counseling and Education*, 1.2 (2021), pp. 44–56 <<https://www.lp2msasbabel.ac.id/jurnal/index.php/IJoCE/article/view/1976>>.

<sup>76</sup> Indra Sudrajat and Euis Fatimah, 'Teknik Konseling Analisis Transaksional Pada Perilaku Anak Nakal', *Jurnal Pelita Calistung*, 1.1 (2020), pp. 16–24 <<https://jurnal.upg.ac.id/index.php/jpc/article/view/34>>.

<sup>77</sup> Yodi Fitriadi Potabuga, 'Pendekatan Realitas Dan Solution Focused Brief Therapy Dalam Bimbingan Konseling Islam', *Al-Tazkiah: Jurnal Bimbingan Dan Konseling Islam*, 9.1 (2020), pp. 40–55.

berusaha untuk mengeksplorasi pengalaman manusia melalui cerita konselor dengan membawa ke proses konseling.<sup>78</sup>

#### **10) *Solution focused breaif counseling approach***

Pendekatan ini berfokus kepada target dan tujuan dalam masa yang singkat. Dimana pendekata ini memfokuskan klien untuk lebih memikirkan solusi daripada berbicara tentang masalah yang dihadapinya.<sup>79</sup>

#### **11) *Feminst counseling approach***

Konseling feminis adalah proses pemberian bantuan dengan tujuan menghilangkan segala macam bentuk dominasi. Ketidakadilan serta isu kesetaraan gender dalm praktik maupun utuh. Proses konseling berfokus pada penempatan gender dan kekuatannya.<sup>80</sup>

Berdasarkan penjelasan mengenai jenis-jenis pendekatan konseling, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya jenis pendekatan yang biasa dilakukan oleh konselor terdapat 11 yaitu pendekatan yaitu *Psikoanalisis Counseling Approach, Eksistensial Humanistik Counseling Approach, Person Centered Counseling Approach, Behavioral Counseling Approach, Rational Emotive Behavioral Counseling Approach, Gestalt Counseling Approach, Analisis Transaksional Counseling Approach, Realitas Counseling*

<sup>78</sup> Vicky Dewi Andieni, 'Penerapan Konseling Naratif Untuk Ereduksi Kecemasan Komunikasi (Communication Apprehension) Pada Siswa Kelas VIII Di SMPN 40 Surabaya', *Jurnal BK UNESA*, 6.1 (2016), pp. 1–5.

<sup>79</sup> Potabuga, 'Pendekatan Realitas Dan Solution Focused Brief Therapy Dalam Bimbingan Konseling Islam'.

<sup>80</sup> Silmi Riasah Priyatna, Muhammad Zulfikar, and Muhammad Alridho Lubis, 'Konseling Feminis Untuk Pemulihan Korban Kekerasan Seksual', *TERAPUTIK: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 6.3 (2023), pp. 348–54, doi:10.26539/teraputik.631371.

*Approach, Naratif Counseling Approach, Solution Focused Brief Counseling Approach, Feminist Counseling Approach.* Dalam hal ini konselor tidak serta merta menggunakan pendekatan yang ada, namun konselor harus lebih memahami terlebih dahulu bagaimana sifat dan karakter kliennya.

### c. Topik

Topik berasal dari kata serapan Yunani “topoi” yang berarti tempat dimana tulisan didasarkan. Menurut Diana Silaswati dalam penelitiannya topik merupakan suatu persoalan atau suatu isu yang bersifat umum dan abstrak, pada dasarnya merupakan inti dari pembicaraan dalam keseluruhan tulisan yang digarap dan sebagai landasan yang dapat dipergunakan oleh seorang penulis untuk menyampaikan tujuannya.<sup>81</sup> Sedangkan menurut Howe, topik dalam simarmata topik merupakan landasan dasar yang dimiliki sebelum langkah penelitian, melibatkan proses pembentukan rancangan wawancara yang baik serta sistematis dalam meningkatkan kredibilitas suatu penelitian.<sup>82</sup>

Berdasarkan pengertian tentang topik, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa topik merupakan suatu persoalan yang didasarkan untuk dipergunakan sebagai inti dari pembicaraan. Adapun indikator topik pada konseling remaja sebagai berikut:

<sup>81</sup> Diana Silaswati, ‘Pentingnya Penentuan Topik Dalam Penulisan Karya Ilmiah Pada Bidang Ilmu Akuntansi’, *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 9.1 (2020), p. 86 <<https://www.ejournal.unibba.ac.id/index.php/akurat/article/view/18/17>>.

<sup>82</sup> Arlina, Sudiar, and H, ‘Tren Topik Penulisan Artikel Ilmiah Bidang Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Tahun 2017-2021 Menggunakan Co-Occurance’.

### 1) **Konselor Membantu Meningkatkan Prestasi Belajar**

Konselor berperan sebagai fasilitator yang membantu siswa untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan yang mempengaruhi prestasi belajar mereka.<sup>83</sup>

### 2) **Konselor Mencari Solusi Permasalahan Siswa**

konselor dalam konteks ini adalah seorang profesional yang terlatih untuk membantu siswa mengidentifikasi, memahami dan mengatasi berbagai masalah yang mereka hadapi.<sup>84</sup>

### 3) **Konselor Membangun Hubungan Yang Baik Dengan Orang Lain**

Kemampuan membangun hubungan yang baik dengan orang lain adalah salah satu keterampilan inti yang sangat penting bagi seorang konselor. Tidak hanya bersikap ramah, tetapi lebih dalam bagaimana menciptakan koneksi yang bermakna dan terapeutik.<sup>85</sup>

### 4) **Konselor Membantu Siswa Memilih Jurusan Atau Program Studi Yang Sesuai Dengan Siswa**

Konselor dalam hal ini, tidak hanya memikirkan tentang bagaimana terciptanya dorongan motivasi, akan tetapi konselor

<sup>83</sup> Uli Makmun Hasibuan<sup>2</sup> Miftah Afifah Rahmah<sup>1</sup> Alvionita Nurmala Sari<sup>3</sup>, 'Pengaruh Bimbingan Konseling Terhadap Prestasi Akademik Siswa', *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4.2 (2024), pp. 1306–11.

<sup>84</sup> Ira Kusumawaty and others, 'Strengthening the Capacity of Peer Counselors in Schools', *Journal of Community Engagement in Health*, 3.2 (2020), pp. 140–46.

<sup>85</sup> Siti Haolah, Atus Atus, and Rima Irmayanti, 'Pentingnya Kualitas Pribadi Konselor Dalam Pelaksanaan Konseling Individual', *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 1.6 (2018), p. 215, doi:10.22460/fokus.v1i6.2962.

memiliki tugas untuk membantu siswa memilih jurusan yang sesuai dengan siswa.<sup>86</sup>

#### d. Metode

metode berasal dari bahasa latin ,*metodos* yang artinya “ jalan atau cara”. Menurut robert ullich, istilah metode berasal dari bahasa Yunani : *meta to odon* yang artinya berlangsung menurut cara yang benar (*to proceed according to the right way*).<sup>87</sup> Dalam kamus besar bahasa Indonesia, metode adalah “cara kerja yang sistematis untuk memudahkan pelaksanaan guna mencapai tujuan tertentu”.

Berdasarkan pengertian metode di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa metode adalah suatu cara yang sistematis dengan runtut untuk memudahkan mewujudkan suatu tujuan tertentu. Adapun indikator metode pada konseling remaja yaitu:

##### 1) **Konselor memberikan layanan individu dalam ruang konseling**

Kemampuan seorang konselor untuk memberikan layanan individu di dalam ruang konseling sangatlah penting. Hal ini dapat menciptakan suatu hubungan yang lebih dekat dan lebih terarah.<sup>88</sup>

<sup>86</sup> Rahayu Dewany, Mega Iswari, and Daharnis, ‘Pendekatan Konseling Karir Trait and Factor Dalam Membantu Siswa SMA Untuk Memilih Jurusan Di Perguruan Tinggi’, *Jurnal Bimbingan Konseling Dan Psikologi*, 2.2 (2022), pp. 113–23 <<https://jurnal.stkipmb.ac.id/index.php/jubikops/article/view/173>>.

<sup>87</sup> Rahmat Hidayat and others, ‘Metode Pembelajaran Pendidikan Islam’, *EL-Hadhary: Jurnal Penelitian Pendidikan Multidisiplin*, 2.01 (2024), pp. 34–47, doi:10.61693/elhadhary.vol201.2024.34-47.

<sup>88</sup> Muhammad Husni and Kata Kunci, ‘Layanan Konseling Individual Remaja; Pendekatan Behaviorisme’.

**2) Konselor memberikan layanan kelompok dengan teknik diskusi, permainan dan simulasi**

konselor selain harus memberikan layanan kelompok, konselor diharuskan memiliki kemampuan memberikan layanan kelompok dengan berbagai teknik yang dapat mencairkan suasana, memberikan kenyamanan dan lain sebagainya.<sup>89</sup>

**3) Konselor memberikan layanan kepada siswa yang mengalami krisis ekonomi, bunuh diri, penyalahgunaan narkoba atau kekerasan**

Kemampuan seorang konselor untuk memberikan layanan mental pada siswa, seperti bunuh diri, kekerasan dan lainnya sangatlah dibutuhkan. Permasalahan seperti ini haruslah segera diatasi oleh seorang konselor.<sup>90</sup>

**e. Karakteristik Konselor**

Karakteristik konselor menurut belkin melukiskan bahwa konselor yang baik akan mempunyai arti penting dalam memberikan layanan pada konseli. Konselor sebagai sebuah profesi yang sudah

<sup>89</sup> Egi Destri Nisa Safitri, Heris Hendriana, and Riesa Rismawati Siddik, 'Layanan Bimbingan Kelompok Dengan Teknik Diskusi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Diri Siswa Sma Kelas Xi Pada Masa Pandemi Covid-19', *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 5.1 (2022), p. 9, doi:10.22460/fokus.v5i1.8784.

<sup>90</sup> Yulia Handayani, Sultani Sultani, and Aminah Aminah, 'Upaya Guru Bimbingan Dan Konseling Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Peserta Didik Ekonomi Kurang Mampu Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 4 Alalak', *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4.4 (2022), pp. 6196–6202 <<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6473>>.

pasti harus memiliki kualitas.<sup>91</sup> Kualitas konselor adalah kriteria yang dimiliki termasuk pribadi, pengetahuan, wawasan, keterampilan dan nilai-nilai yang dimilikinya tersebut akan memudahkannya dalam menjalankan proses konseling sehingga mencapai tujuan yang efektif. Menurut M Surya kepribadian konselor adalah titik tumpu yang memiliki fungsi untuk menyeimbangkan antara pengetahuan mengenai dinamika perilaku dan keterampilan terapeutik.<sup>92</sup>

Dari penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya karakteristik konselor merupakan suatu perilaku sebagai penyeimbang antara pengetahuan sehingga mempermudah proses pelaksanaan konseling. Adapun indikator mengenai karakteristik konselor pada konseling remaja yakni sebagai berikut:

### 1) **Konselor Lulusan S1 Bidang Bimbingan Konseling**

konselor sudah seharusnya memiliki pengetahuan dasar pada bidang kerjanya. Hal ini sangat penting karena keterampilan dan pemecahan masalah yang dihadapi konselor sangat rumit. Maka dari itu pendidikan yang lebih tinggi dapat menjangkau atau mempermudah konselor untuk memecahkan masalah yang di hadapi.<sup>93</sup>

---

<sup>91</sup> Gede Danu Setiawan and Ni Luh Yaniasti, 'Karakteristik Kepribadian Konselor/ Guru Bimbingan Dan Konseling Era Merdeka Belajar', *Daiwi Widya*, 10.2 (2023), pp. 1–11, doi:10.37637/dw.v10i2.1418.

<sup>92</sup> Susanto, *Bimbingan Dan Konseling. Konsep, Teori, Dan Aplikasinya*.

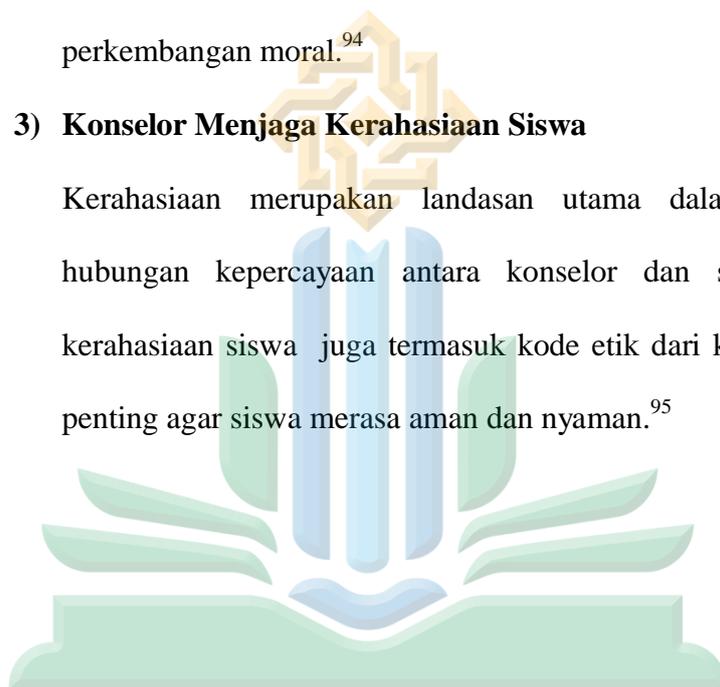
<sup>93</sup> Akhir Pardamean and others, 'Kompetensi Guru Bk Berlatar Pendidikan Bimbingan Konseling Dan Non Pendidikan Bimbingan Konseling', *Jurnal Mahasiswa BK An-Nur : Berbeda, Bermakna, Mulia*, 9.1 (2023), p. 114, doi:10.31602/jmbkan.v9i1.9285.

## 2) **Konselor Memiliki Pengetahuan Tentang Perkembangan Siswa**

Pengetahuan ini sangat penting bagi mereka untuk dapat memberikan layanan konseling yang efektif. Beberapa aspek pengetahuan perkembangan siswa yang dimiliki konselor seperti perkembangan kognitif, perkembangan emosi dan sosial, perkembangan moral.<sup>94</sup>

## 3) **Konselor Menjaga Kerahasiaan Siswa**

Kerahasiaan merupakan landasan utama dalam membangun hubungan kepercayaan antara konselor dan siswa. Menjaga kerahasiaan siswa juga termasuk kode etik dari konselor. Hal ini penting agar siswa merasa aman dan nyaman.<sup>95</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>94</sup> Wina Mustikaati and others, 'Pentingnya Memahami Perkembangan Peserta Didik Bagi Guru Dan Calon Guru Sekolah Dasar', *Pendekar: Jurnal Pendidikan Berkarakter*, 6.2 (2023), pp. 125–30 <<http://journal.ummat.ac.id/index.php/pendekar>>.

<sup>95</sup> Nurussakinah Daulay and others, 'Gambaran Pentingnya Menggunakan Asas Kerahasiaan Dalam Melakukan Layanan Konseling Individu Di Desa Timbang Lawan', *Guidance*, 19.02 (2022), pp. 186–93, doi:10.34005/guidance.v19i02.2421.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini memanfaatkan data kuantitatif. Pengukuran yang dimaksud adalah pengukuran yang memperhitungkan keberadaan variabel sebagai objek penelitian, dan setiap variabel harus didefinisikan dalam hal operasionalisasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif penelitian yang dilakukan untuk memahami nilai satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau hubungan dengan variabel lain.<sup>96</sup>

#### **B. Populasi dan Sampel**

Populasi yang berarti jumlah penduduk. Populasi penelitian adalah yang dapat berupa manusia, segala hal yang dijadikan objek baik hewan, tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan lain sebagainya, sehingga dengan adanya objek tersebut dapat menjadi sumber data penelitian.<sup>97</sup> Populasi penelitian ini adalah seluruh siswa-siswi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan dengan jumlah sebanyak 142 orang.

Sampel adalah suatu cara untuk tahap pengambilan data, dimana sampel ini adalah bagian dari populasi yang selanjutnya akan diteliti. Tujuan

---

<sup>96</sup> M.M. Ir. Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Diengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual SPSS*, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Diengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual SPSS*.

<sup>97</sup> Ir. Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Diengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual SPSS. Metode Penelitian Kuantitatif: Diengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual SPSS*.

penentuan sampel yaitu untuk mendapatkan keterangan dengan melihat sebagian dari populasi. Teknik yang akan digunakan dalam pengambilan sample menggunakan *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan kepada setiap anggota populasi sehingga dijadikan sampel.<sup>98</sup>

Kemudian penetapan jumlah sampel ini menggunakan rumus *slovin*, yaitu sebagai berikut:<sup>99</sup>

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Presentase (10%) perkiraan tingkat kesalahan

Penetapan banyak sampel berdasarkan rumus diatas adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{142}{1 + 142 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{142}{1 + 1,42}$$

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

n = 58,6

Perhitungan diatas menunjukkan jumlah sampel 58,6. Agar lebih mudah untuk melakukan penyebaran angket, peneliti menggenapkan sampel menjadi 60.

<sup>98</sup> Ir. Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Diengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual SPSS. Metode Penelitian Kuantitatif: Diengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual SPSS.*

<sup>99</sup> Ir. Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Diengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual SPSS. Metode Penelitian Kuantitatif: Diengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual SPSS.*

## C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

### 1. Teknik pengumpulan data

#### a. Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah tehnik pengumpulan data yang menggunakan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang disusun secara sistematis, yang diberikan kepada responden untuk mendapatkan jawaban sebagai data penelitian yang akan dikelola. Kuesioner disajikan dalam dalam tertutup dan terbuka.<sup>100</sup>

Dalam penelitian Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Informasi dan bimbingan konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan, peneliti menggunakan kuesioner langsung untuk mendapatkan data.

#### b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pencatatan informasi dalam berbagai bentuk, termasuk tulisan (misalnya, laporan, surat, buku), gambar (misalnya, foto, peta, diagram), dan benda-benda bersejarah, yang berfungsi sebagai bukti atau catatan suatu peristiwa.<sup>101</sup>

Dalam hal ini data dokumentasi yang ingin diperoleh adalah:

- 1) Profil Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan.
- 2) Data Guru Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan.

<sup>100</sup> Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D. METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D.*

<sup>101</sup> Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D. METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D.*

3) Sarana dan Prasarana Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan.

Dalam penelitian Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Informasi dan Bimbingan Konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan, salah satu upaya peneliti dalam pengumpulan data menggunakan dokumentasi. Dokumentasi ini nantinya akan digunakan untuk menjabarkan sehingga akan ditulis oleh peneliti di gambaran umum.

## 2. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, yang akan digunakan untuk memperoleh data dari responden terkait kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan Bimbingan Konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan.

Penelitian ini menggunakan skala *Likert*, Skala *Likert* digunakan untuk mengukur bagaimana seseorang merasakan sesuatu, seperti setuju atau tidak setuju, dengan memberikan serangkaian pilihan jawaban yang menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan. Proses ini melibatkan penguraian variabel menjadi indikator-indikator, yang kemudian diwujudkan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan.<sup>102</sup>

---

<sup>102</sup> Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D. METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D.*

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

<b>Pernyataan</b>	<b>Bobot Penilaian</b>	<b>Keterangan</b>
Sangat Setuju	4	SS
Setuju	3	S
Tidak Setuju	2	TS
Sangat Tidak Setuju	1	STS

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk memperlihatkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.<sup>103</sup> Rumus yang digunakan untuk mengukur menggunakan rumus *product moment* yaitu:<sup>104</sup>

$$r_{hitung} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{hitung}$  : Koefisien antar variabel X dan variabel Y

n : Jumlah responden

X : Skor item

Y : Skor total

Keputusan untuk menyatakan angket valid atau tidak valid didasarkan pada perbandingan untuk mempermudah dalam perhitungan, peneliti menggunakan program *SPSS For Windows Version 30*.

<sup>103</sup> Ir. Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Diengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual SPSS. Metode Penelitian Kuantitatif: Diengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual SPSS*.

<sup>104</sup> Ir. Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Diengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual SPSS. Metode Penelitian Kuantitatif: Diengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual SPSS*.

## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur sejauh mana pengukuran tetap konsisten, dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Butir pernyataan atau pertanyaan dikatakan reliabel, apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan atau pertanyaan tersebut adalah konsisten.<sup>105</sup> Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dengan rumus *alpha cronbach* sebagai berikut:<sup>106</sup>

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  : Nilai reliabilitas yang dicari

$k$  : jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  : Jumlah skor varian tiap item

$\sigma_t^2$  : Varian total

## D. Analisis Data

Analisis data merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan setelah data terkumpul, meliputi pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, penyajian data, serta perhitungan untuk menguji hipotesis.<sup>107</sup>

<sup>105</sup> Ir. Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Diengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual SPSS. Metode Penelitian Kuantitatif: Diengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual SPSS.*

<sup>106</sup> Abd Muhith, amirul wahid, rachmad baitulah, *METODOLOGI PENELITIAN*, ed. by Mundir, 2020.

<sup>107</sup> Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D. METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D.*

## 1. Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang data yang diperoleh, dengan menggunakan berbagai teknik penyajian seperti tabel, grafik, dan perhitungan statistik, tanpa adanya uji signifikansi atau generalisasi.<sup>108</sup>

Penyajian data serta untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini menggunakan tabel dan menggunakan rumus *presentase* sebagai berikut:<sup>109</sup>

$$p = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

$P$  : angka presentase

$f$  : frekuensi responden/item

$n$  : nilai keseluruhan responden/item

Setiap kategori variabel dalam analisis data akan dijelaskan sebagai berikut:

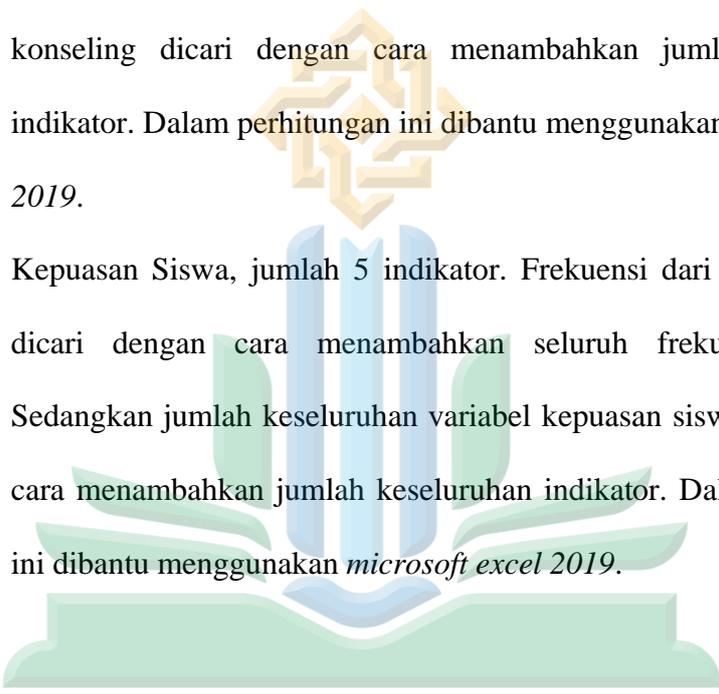
- a. Layanan Informasi, jumlah 5 indikator. Frekuensi dari layanan informasi dicari dengan cara menambahkan seluruh frekuensi indikator. Sedangkan jumlah keseluruhan variabel dicari dengan cara

<sup>108</sup> Abd Muhith, amirul wahid, rachmad baitulah, *METODOLOGI PENELITIAN*, ed. by Mundir, 2020.

<sup>109</sup> Fauzia Ramadhanti Azahrah, Rolly Afrinaldi, and Fahrudin, 'Keterlaksanaan Pembelajaran Bola Voli Secara Daring Pada SMA Kelas X Se- Kecamatan Majalaya', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7.4 (2021), pp. 531–38, doi:10.5281/zenodo.5209565.

menambahkan jumlah keseluruhan indikator. Dalam perhitungan ini dibantu menggunakan *microsoft excel 2019*.

- b. Bimbingan Konseling, jumlah 5 indikator. Frekuensi dari bimbingan dan konseling dicari dengan cara menambahkan seluruh frekuensi indikator. Sedangkan jumlah keseluruhan variabel bimbingan konseling dicari dengan cara menambahkan jumlah keseluruhan indikator. Dalam perhitungan ini dibantu menggunakan *microsoft excel 2019*.
- c. Kepuasan Siswa, jumlah 5 indikator. Frekuensi dari kepuasan siswa dicari dengan cara menambahkan seluruh frekuensi indikator. Sedangkan jumlah keseluruhan variabel kepuasan siswa dicari dengan cara menambahkan jumlah keseluruhan indikator. Dalam perhitungan ini dibantu menggunakan *microsoft excel 2019*.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Profil Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan

Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan merupakan lembaga pendidikan swasta yang dimiliki oleh salah satu organisasi masyarakat yaitu Muhammadiyah. Lembaga pendidikan ini menurut SK Pendirian Sekolah berdiri pada tahun 1978 dengan nomor izin operasional 386/18.02.10/02/X/2022 di bawah naungan yayasan Muhammadiyah ranting wuluhan. Dipimpin oleh bapak Alim Purnomosidi dan operator bapak Ponijan serta sudah menggunakan kurikulum merdeka. Visi Dan Misi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan.<sup>110</sup>

##### a. Visi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan

“Mewujudkan Peserta Didik Yang Terampil, Berilmu dan Berakhlak Mulia.”

##### b. Misi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan<sup>111</sup>

- 1) Menanamkan kebiasaan untuk rajin membaca AlQur'an dan mengamalkannya di sekolah dan di masyarakat.
- 2) Menanamkan kesadaran belajar secara efektif, dinamis, dan kreatif sesuai dengan potensi siswa masing-masing.

<sup>110</sup> Observasi Di SMAM 02 Wuluhan, 25 Desember 2024.

<sup>111</sup> Observasi Di SMAM 02 Wuluhan, 25 Desember 2024.

- 3) Melaksanakan program akademik yang sesuai dengan program kurikulum merdeka.
- 4) Mengembangkan life skill peserta didik melalui kegiatan intrakurikuler dan ekstrakurikuler.
- 5) Mengembangkan karakter peserta didik melalui pembelajaran berbasis karifan lingkungan dan budaya positif sekolah.
- 6) Mengembangkan networking kerjasama dengan perguruan tinggi dan instansi masyarakat untuk memajukan sekolah.

## **2. Perangkat Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan**

Adapun perangkat yang ada di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan mencakup guru, tenaga kependidikan dan siswa. Menurut data PTK dan PD per tanggal 5 Januari Guru Laki-laki terdiri dari 4 orang, guru perempuan 8 orang, tenaga kependidikan laki-laki 3 orang dan tenaga kependidikan perempuan 4 orang.

### **a. Data Guru dan Tenaga Kependidikan**

Guru dan tenaga kependidikan merupakan komponen yang sangat berperan penting terhadap perkembangan lembaga sekolah. Dengan kata lain bahwasanya kedua komponen ini sangatlah berkaitan satu sama lain. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, rata-rata guru dan tenaga kependidikan memiliki jenjang pendidikan sarjana (S1) di bidangnya masing-masing. Latar belakang yang dimiliki oleh guru dan tenaga kependidikan sangatlah berpengaruh terhadap kompetensi yang dimiliki guna memberikan pelayanan yang maksimal bagi siswa

Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan. Berikut merupakan data guru dan tenaga kependidikan Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan.<sup>112</sup>

**Tabel 4.1**  
**Data Guru dan Tenaga Kependidikan tahun pelajaran 2024/2025**

NO	NAMA	JABATAN
1	MOH KHAIRUL FAJAR, S.H.I	KAUR SARPRAS/GURU SOSIOLOGI KELAS X,XI,XII
2	MUHAMMAD ABDUL MU'ID, S.Pd.I	GURU PAI KELAS X,XI,XII
3	YULI ASTANTI, S.Pd	KAUR HUMAS/GURU BAHASA INDONESIA KELAS X,XI,XII
4	ALIM PURNOMOSIDI, S.Pd	KEPALA SEKOLAH
5	WULANDARI, S.Pd	BENDAHARA BOS/GURU BAHASA INGGRIS KELAS X,XI,XII
6	ENDAH KURNIAWATI, S.Pd	GURU BIOLOGI KELAS X,XI,XII
7	KUSTRIA MARDIANA, S.Pd	KAUR KURIKULUM/GURU FISIKA KELAS X,XI,XII
8	TRİYAS BAROROH BARIT, S.T	KAUR KESISWAAN/GURU KIMIA DAN PKWU KELAS X,XI,XII
9	FITRIA SUKMARINI, S.E.I	GURU EKONOMI KELAS X,XI,XII
10	PUGUH TRI LAKSONO, S.Pd	GURU KESENIAN KELAS XI,XII
11	ACHMAD BAIHAQI, S.Pd.I	GURU BAHASA ARAB KELAS X,XI,XII
12	RODLIAN ANWAR ALFAUZI AR., S.Pd	GURU PJOK KELAS X,XI,XII
13	ABADI FIKAR DINI HAQ, S.Psi	BK
14	AHMAD ANNAS AL HAKIM, S.Kom	OPERATOR SEKOLAH/GURU TIK KELAS X,XII
15	LESTARI WAHYUNINGTYAS	KANTIN
16	YANI PURNOMO	SARANA DAN PRASARANA
17	LAILATUL AGUSTIN	PERPUSTAKAWATI
18	DERRY FEBRIAN	KEBERSIHAN

<sup>112</sup> 'Observasi Di SMAM 02 Wuluhan'.

NO	NAMA	JABATAN
	MATHADANI	
19	RESTIANA INDAH LESTARI	BENDAHARA SEKOLAH
20	ELY ESER ADALIA	KEPALA TATA USAHA
21	SUPRIYADI	TUKANG KEBUN
22	TENI MARISKA MAHARANI	STAFF TATA USAHA
23	M AQIL FADHIL	GURU SEJARAH KELAS X,XI,XII
24	SYAHRUL FADLI, S.Pd.	GURU GEOGRAFI KELAS X,XI,XII
25	WAHYU WIJAYATI, S.Pd.	GURU PPKN KELAS X,XI
26	ULUL IFTHA FRAHNADYA, S.Pd.	GURU MTK KELAS X DAN XI
27	RIA QURNIAWATI, S.Pd.	GURU MTK KELAS XII
28	ISWAHYUDI	GURU KEMUHAMMADIYAHAN KELAS X
29	FAHRUL ROZI	GURU PPKN KELAS X

### 3. Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah syarat penting yang harus ada di lembaga pendidikan, adanya sarana dan prasarana hal ini sangat mendukung untuk kegiatan belajar dan mengajar yang efektif sehingga menjadikan lulusan yang ada bisa berguna bagi masyarakat bangsa dan Negara. Adapun Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk kegiatan belajar mengajar.

Berikut merupakan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan:<sup>113</sup>

**Tabel 4.2**  
**Sarana dan Prasarana**  
**Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 wuluhan**

<sup>113</sup> 'Observasi Di SMAM 02 Wuluhan'.

No	Jenis Sarpras	Jumlah
1	Ruang Kelas	7
2	Perpustakaan	1
3	Laboratorium	2
4	Ruang Pimpinan	1
5	Ruang Guru	1
6	Ruang Toilet	3
7	Ruang Konseling	1
8	Ruang Osis	1
9	Ruang Bangunan	26
Total		43

## B. Penyajian Data

Penyajian data ini membutuhkan data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket dengan jumlah responden sebanyak 90 tentang Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Informasi bimbingan dan konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan

### 1. Uji Validitas Angket Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Informasi dan bimbingan konseling

Uji validitas merupakan uji yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan bantuan *IBM SPSS for windows version 30*.

Berikut merupakan hasil dari uji validitas seluruh item:

**Tabel 4.3**  
**Uji Validitas *IBM SPSS Statistics***

Variabel	item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Layanan Informasi	1	0.3382	0.33	Valid
	2	0.5182	0.33	Valid
	3	0.4913	0.33	Valid
	4	0.6244	0.33	Valid
	5	0.5839	0.33	Valid
	6	0.6298	0.33	Valid
	7	0.4814	0.33	Valid

Variabel	item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
	8	0.598	0.33	Valid
	9	0.4216	0.33	Valid
Bimbingan Konseling	10	0.3411	0.33	Valid
	11	0.3702	0.33	Valid
	12	0.4057	0.33	Valid
	13	0.6564	0.33	Valid
	14	0.4048	0.33	Valid
	15	0.515	0.33	Valid
	16	0.4913	0.33	Valid
	17	0.5301	0.33	Valid
	18	0.4746	0.33	Valid
	19	0.5908	0.33	Valid
	20	0.5506	0.33	Valid
	21	0.5073	0.33	Valid
	22	0.4896	0.33	Valid
	23	0.3633	0.33	Valid
	24	0.6159	0.33	Valid
	25	0.4531	0.33	Valid
	Kepuasan Siswa	26	0.3489	0.33
27		0.5208	0.33	Valid
28		0.6728	0.33	Valid
29		0.685	0.33	Valid
30		0.6077	0.33	Valid
31		0.6552	0.33	Valid
32		0.4931	0.33	Valid
33		0.436	0.33	Valid
34		0.3763	0.33	Valid
35		0.6974	0.33	Valid
36		0.5793	0.33	Valid
37		0.6568	0.33	Valid
38		0.4882	0.33	Valid
39		0.5704	0.33	Valid

Kriteria penentuan nilai uji validitas adalah jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  pada tingkatan eror 10%, maka item pernyataan telah memenuhi kevaliditasnya. Dari hasil uji validitas tabel diatas menunjukkan semua butir pernyataan valid dikarenakan nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}=0,330$  maka dengan ini, uji validitas dari setiap item pernyataan valid.

## 2. Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Informasi dan Bimbingan Konseling

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten tan berubah, apabila dilakukan pengujian dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur *IBM SPSS for windows version 30*.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas Angket Layanan Informasi**

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	9

Penelitian dikatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ ) > 0,6. berdasarkan tabel diatas, nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,6, sehingga angket layanan informasi dikatakan reliabel.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas Angket Bimbingan Konseling**

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	16

Penelitian dikatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ ) > 0,6. berdasarkan tabel diatas, nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,6, sehingga angket bimbingan konseling dikatakan reliabel.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Siswa**

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	14

Penelitian dikatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ ) > 0,6. berdasarkan tabel diatas, nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,6, sehingga angket kepuasan siswa dikatakan reliabel.

### 3. Penyajian Item

Kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling sekolah menengah atas Muhammadiyah 02 wuluhan diukur menggunakan *skala likert* dengan jumlah item kuesioner sebanyak 39 pernyataan dan jumlah responden sebanyak 60 orang serta diolah dengan bantuan *Microsoft excel 2019*. Adapun hasil penelitian selengkapnya diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Layanan tersedia pada jam kerja**

Keterangan	Item 1	Persentase
Sangat Setuju	15	25.00%
Setuju	42	70.00%
Tidak Setuju	2	3.33%
Sangat Tidak Setuju	1	1.67%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan, Item layanan tersedia pada jam kerja 15 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 25%, 41 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 70,00%, 2 orang tidak setuju dengan persentase sebesar 3,33%, dan 1 responden sangat tidak setuju dengan persentase sebesar 1,67%.

**Tabel 4.8**  
**Informasi yang diberikan lengkap**

Keterangan	Item 2	Persentase
Sangat Setuju	17	28.33%
Setuju	36	60.00%
Tidak Setuju	7	11.67%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan, dengan item informasi yang diberikan lengkap 17 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 28,33%, 36 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 60,00%, 7 orang tidak setuju dengan persentase sebesar 11,67%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.9**  
**Informasi yang diberikan akurat dan terkini**

Keterangan	Item 3	Persentase
Sangat Setuju	16	26.67%
Setuju	36	60.00%
Tidak Setuju	8	13.33%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan, dengan item informasi yang diberikan akurat dan terkini 16 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 26,67%, 36 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar

60,00%, 8 orang tidak setuju dengan persentase sebesar 13,33%, dan 0 responden sangat tidak setuju dengan persentase sebesar 0%.

**Tabel 4.10**  
**Informasi yang diberikan mudah digunakan**

Keterangan	Item 4	Persentase
Sangat Setuju	16	26.67%
Setuju	34	56.67%
Tidak Setuju	10	16.67%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluan, dengan item informasi yang diberikan mudah digunakan 16 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 26,67%, 34 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 56,67%, 10 orang tidak setuju dengan persentase sebesar 16,67%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.11**  
**Petugas cepat mendapatkan solusi dan menyelesaikan permintaan**

Keterangan	Item 5	Persentase
Sangat Setuju	11	18.33%
Setuju	37	61.67%
Tidak Setuju	12	20.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluan, dengan item petugas cepat mendapatkan

solusi dan menyelesaikan permintaan 11 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 18,33%, 37 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 61,67%, 12 orang tidak setuju dengan persentase sebesar 20,00%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.12**  
**Petugas sopan memberikan layanan.**

Keterangan	Item 6	Persentase
Sangat Setuju	19	31.67%
Setuju	41	68.33%
Tidak Setuju	0	0.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item petugas sopan memberikan layanan 19 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 31,67%, 41 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 68,67%, dan tidak terdapat responden keterangan tidak setuju dan sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.13**  
**Petugas memiliki skill komunikasi yang baik.**

Keterangan	Item 7	Persentase
Sangat Setuju	16	26.67%
Setuju	41	68.33%
Tidak Setuju	3	5.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item petugas memiliki skill komunikasi yang baik 16 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 26,67%, 41 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 68,33%, 3 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 5,00% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.14**  
**Petugas pengertian terhadap kebutuhan pengguna.**

Keterangan	Item 8	Persentase
Sangat Setuju	11	18.33%
Setuju	34	56.67%
Tidak Setuju	15	25.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item petugas pengertian terhadap kebutuhan pengguna 11 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 18,33%, 34 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 56,67%, 15 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 25,00% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.15**  
**Petugas bersedia membantu melayani siswa.**

Keterangan	Item 9	Persentase
Sangat Setuju	17	28.33%
Setuju	38	63.33%
Tidak Setuju	5	8.33%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item petugas bersedia membantu melayani siswa 17 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 28,33%, 38 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 63,33%, 5 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 8,33% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.16**  
**Konselor/Guru BK memberikan layanan individu.**

Keterangan	Item 10	Persentase
Sangat Setuju	17	28.33%
Setuju	40	66.67%
Tidak Setuju	3	5.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100.00%

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item Konselor/Guru BK memberikan layanan individu 17 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 28,33%, 40 responden menjawab setuju dengan

persentase sebesar 66,67%, 3 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 5,00% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.17**  
**Konselor/Guru BK memberikan layanan kelompok.**

Keterangan	Item 11	Persentase
Sangat Setuju	17	28.33%
Setuju	35	58.33%
Tidak Setuju	8	13.33%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item Konselor/Guru BK memberikan layanan kelompok 17 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 28,33%, 35 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 58,33%, 8 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 13,33% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.18**  
**Konselor/Guru BK memahami masa lalunya.**

Keterangan	Item 12	Persentase
Sangat Setuju	5	8.33%
Setuju	37	61.67%
Tidak Setuju	18	30.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah

atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item konselor/guru bk memahami masa lalunya 5 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 8,33%, 37 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 61,67%, 18 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 30,00% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.19**  
**Konselor/Guru BK membantu remaja mengembangkan potensi siswa.**

Keterangan	Item 13	Persentase
Sangat Setuju	18	30.00%
Setuju	37	61.67%
Tidak Setuju	5	8.33%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100.00%

Berdasarkan tabel 4.19 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item konselor/guru bk membantu eremaja mengembangkan potensi siswa 18 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 30,00%, 37 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 61,67%, 5 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 8,33% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.20**  
**Konselor/Guru BK memberikan hukuman**  
**ketika siswa melakukan kesalahan.**

Keterangan	Item 14	Persentase
Sangat Setuju	20	33.33%
Setuju	35	58.33%
Tidak Setuju	5	8.33%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.20 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item konselor/guru bk memberikan hukuman ketika siswa melakukan kesalahan 20 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 33,33%, 35 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 58,33%, 5 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 8,33% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.21**  
**Konselor/Guru BK berusaha mengubah pola pikir negatif siswa.**

Keterangan	Item 15	Persentase
Sangat Setuju	21	35.00%
Setuju	36	60.00%
Tidak Setuju	3	5.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.21 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item konselor/guru bk berusaha mengubah pola pikir negatif siswa 21 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 35,00%, 36 responden menjawab

setuju dengan persentase sebesar 60,00%, 3 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 5,00% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.22**  
**Konselor/Guru BK membantu meningkatkan prestasi belajar.**

Keterangan	Item 16	Persentase
Sangat Setuju	16	26.67%
Setuju	36	60.00%
Tidak Setuju	8	13.33%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.22 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item konselor/guru bk memahami masa lalunya 16 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 26,67%, 36 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 60,00%, 8 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 13,33% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.23**  
**Konselor/Guru BK mencari solusi permasalahan siswa.**

Keterangan	Item 17	Persentase
Sangat Setuju	14	23.33%
Setuju	43	71.67%
Tidak Setuju	3	5.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.23 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah

atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item konselor/guru bk mencari solusi permasalahan siswa, 14 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 23,33%, 43 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 71,67%, 3 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 5,00% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.24**  
**Konselor/Guru BK membangun hubungan yang baik dengan orang lain.**

Keterangan	Item 18	Persentase
Sangat Setuju	9	15.00%
Setuju	50	83.33%
Tidak Setuju	1	1.67%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.24 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item konselor/guru bk membangun hubungan yang baik dengan orang lain 9 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 15,00%, 50 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 83,33%, 1 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 1,67% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.25**  
**Konselor/Guru BK membantu siswa memilih jurusan atau program studi yang sesuai dengan siswa.**

Keterangan	Item 19	Persentase
Sangat Setuju	26	43.33%
Setuju	28	46.67%
Tidak Setuju	6	10.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.25 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item konselor/guru bk membantu siswa memilih jurusan atau program studi yang sesuai dengan siswa, 26 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 43,33%, 28 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 46,67%, 6 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 10,00% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.26**  
**Konselor/Guru BK memberikan layanan individu dalam ruang konseling.**

Keterangan	Item 20	Persentase
Sangat Setuju	20	33.33%
Setuju	38	63.33%
Tidak Setuju	2	3.33%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100.00%

Berdasarkan tabel 4.26 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item konselor/guru bk

memberikan layanan individu dalam ruang konseling, 20 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 33,33%, 38 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 63,33%, 2 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 3,33% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.27**  
**Konselor/Guru BK memberikan layanan kelompok dengan teknik diskusi, permainan dan simulasi.**

Keterangan	Item 21	Persentase
Sangat Setuju	6	10.00%
Setuju	40	66.67%
Tidak Setuju	14	23.33%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.27 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item konselor/guru bk memberikan layanan kelompok dengan teknik diskusi, permainan dan simulasi, 6 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 10,00%, 40 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 66,67%, 14 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 23,33% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.28**  
**Konselor/Guru BK memberikan layanan kepada siswa yang mengalami**  
**krisi ekonomi, bunuh diri, penyalahgunaan narkoba atau kekerasan.**

Keterangan	Item 22	Persentase
Sangat Setuju	14	23.33%
Setuju	40	66.67%
Tidak Setuju	6	10.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.28 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item konselor/guru bk memberikan layanan kepada siswa yang mengalami krisis ekonomi, bunuh diri, penyalahgunaan narkoba atau kekerasan, 14 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 23,33%, 40 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 66,67%, 6 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 10,00% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.29**  
**Konselor/Guru BK lulusan S1 bidang bimbingan konseling.**

Keterangan	Item 23	Persentase
Sangat Setuju	9	15.00%
Setuju	49	81.67%
Tidak Setuju	2	3.33%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.29 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item konselor/guru bk lulusan

S1 bidang bimbingan konseling, 9 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 15,00%, 49 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 81,67%, 2 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 3,33% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.30**  
**Konselor/Guru BK memiliki pengetahuan tentang perkembangan siswa.**

Keterangan	Item 24	Persentase
Sangat Setuju	17	28.33%
Setuju	39	65.00%
Tidak Setuju	4	6.67%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100.00%

Berdasarkan tabel 4.30 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item konselor/guru bk memiliki pengetahuan tentang perkembangan siswa, 17 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 28,33%, 39 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 65,00%, 4 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 6,67% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.31**  
**Konselor/Guru BK menjaga kerahasiaan siswa.**

Keterangan	Item 25	Persentase
Sangat Setuju	23	38.33%
Setuju	28	46.67%
Tidak Setuju	8	13.33%
Sangat Tidak Setuju	1	1.67%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.31 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item konselor/guru bk menjaga kerahasiaan siswa, 23 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 38,33%, 28 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 46,67%, 8 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 13,33% dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 0%.

**Tabel 4.32**

**Petugas konsisten memberikan hasil yang sama.**

Keterangan	Item 26	Persentase
Sangat Setuju	10	16.67%
Setuju	39	65.00%
Tidak Setuju	11	18.33%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.32 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item petugas konsisten memberikan hasil yang sama, 10 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 16,67%, 39 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 65,00%, 11 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 18,33% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.33**  
**Sumbang pendidikan sesuai dengan layanan yang diberikan petugas.**

Keterangan	27	Persentase
Sangat Setuju	12	20.00%
Setuju	41	68.33%
Tidak Setuju	6	10.00%
Sangat Tidak Setuju	1	1.67%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.33 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item sumbangan pendidikan sesuai dengan layanan yang diberikan petugas, 12 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 20,00%, 41 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 68,33%, 6 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 10,00% dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju dengan persentase sebesar 1,67%.

**Tabel 4.34**  
**Fasilitas layanan sesuai.**

Keterangan	Item 28	Persentase
Sangat Setuju	14	23.33%
Setuju	32	53.33%
Tidak Setuju	13	21.67%
Sangat Tidak Setuju	1	1.67%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.35 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item fasilitas layanan sesuai yang diberikan petugas, 14 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 23,33%, 32 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 53,33%, 13 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 21,67% dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju dengan persentase sebesar 1,67%.

persentase sebesar 53,33%, 13 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 21,67% dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju dengan persentase sebesar 1,67%.

**Tabel 4.35**  
**Ketepatan waktu dalam menyelesaikan masalah.**

Keterangan	Item 29	Persentase
Sangat Setuju	8	13.33%
Setuju	39	65.00%
Tidak Setuju	13	21.67%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.35 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item ketepatan waktu dalam menyelesaikan masalah 8 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 18,33%, 39 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 65,00%, 13 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 21,67% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.36**  
**Kecepatan dalam menanggapi.**

Keterangan	Item 30	Persentase
Sangat Setuju	8	13.33%
Setuju	42	70.00%
Tidak Setuju	10	16.67%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100.00%

Berdasarkan tabel 4.37 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah

atas muhammadiyah 02 wuluan. dengan item kecepatan dalam menanggapi, 8 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 13,33%, 42 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 70,00%, 10 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 16,67% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.37**  
**Keramahan dan kesopanan petugas.**

Keterangan	Item 31	Persentase
Sangat Setuju	20	33.33%
Setuju	39	65.00%
Tidak Setuju	1	1.67%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.37 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluan. dengan item keramahan dan kesopanan petugas, 20 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 33,33%, 39 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 65,00%, 1 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 1,67% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.38**  
**Petugas memahami emosi siswa.**

Keterangan	Item 32	Persentase
Sangat Setuju	8	13.33%
Setuju	37	61.67%
Tidak Setuju	15	25.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.38 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item petugas memahami emosi siswa, 8 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 13,33%, 37 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 61,67%, 15 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 25,00% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.39**

**Petugas mampu mengendalikan emosi siswa.**

Keterangan	33	Persentase
Sangat Setuju	6	10.00%
Setuju	45	75.00%
Tidak Setuju	9	15.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.34 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item petugas mampu mengendalikan emosi siswa, 6 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 10,00%, 45 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 75,00%, 9 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 15,00% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.40**  
**Petugas memberikan motivasi siswa.**

Keterangan	34	Persentase
Sangat Setuju	16	26.67%
Setuju	41	68.33%
Tidak Setuju	3	5.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.40 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluan. dengan item petugas memberikan motivasi siswa, 16 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 26,67%, 41 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 68,33%, 3 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 5,00% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.41**  
**Petugas mampu memahami perasaan siswa.**

Keterangan	35	Persentase
Sangat Setuju	13	21.67%
Setuju	32	53.33%
Tidak Setuju	15	25.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.41 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluan. dengan item petugas mampu memahami emosi siswa, 13 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 21,67%, 32 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar

53,33%, 15 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 25,00% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.42**  
**Petugas berkamuikasi dengan baik.**

Keterangan	36	Persentase
Sangat Setuju	18	30.00%
Setuju	38	63.33%
Tidak Setuju	4	6.67%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.42 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item petugas berkomunikasi dengan baik, 18 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 30,00%, 38 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 63,33%, 4 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 6,67% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel.4.43**  
**petugas membangun hubungan yang baik dengan siswa.**

Keterangan	37	Persentase
Sangat Setuju	17	28.33%
Setuju	37	61.67%
Tidak Setuju	6	10.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.43 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item petugas membangun

hubungan yang baik dengan siswa 17 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 28,33%, 37 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 61,67%, 6 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 10,00% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.44**  
**Layanan informasi dan konseling mudah dipelajari**

Keterangan	38	Persentase
Sangat Setuju	10	16.67%
Setuju	47	78.33%
Tidak Setuju	3	5.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.44 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item layanan informasi dan konseling mudah dipelajari, 10 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 16,67%, 47 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 78,33%, 3 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 5,00% dan tidak terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sehingga persentase 0%.

**Tabel 4.45**  
**Layanan informasi dan konseling mudah digunakan.**

Keterangan	39	Persentase
Sangat Setuju	11	18.33%
Setuju	45	75.00%
Tidak Setuju	3	5.00%
Sangat Tidak Setuju	1	1.67%
Jumlah Responden	60	100%

Berdasarkan tabel 4.45 dapat dideskripsikan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan. dengan item layanan informasi dan konseling mudah digunakan, 11 responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 18,33%, 45 responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 75,00%, 3 responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 5,00% dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju dengan persentase sebesar 1,67%.

#### 4. Penyajian indikator

##### a. Indikator Ketersediaan Layanan

Berikut merupakan hasil dari indikator ketersediaan layanan yang terdiri dari item pernyataan nomor: 1.

**Tabel 4.46**

**Hasil Rincian Indikator Ketersediaan Layanan**

Ketersediaan Layanan		
Keterangan	1	Persentase
Sangat Puas	15	25.00%
Puas	42	70.00%
Tidak Puas	2	3.33%
Sangat Tidak Puas	1	1.67%
Total	60	100%

Berdasarkan tabel 4.41 mengenai indikator ketersediaan layanan, bahwasanya frekuensi indikator yang terdiri dari item pernyataan 1, 15 jawaban sangat puas dengan persentase 25,00%, 42 jawaban puas dengan persentase 70,00%, 2 jawaban tidak puas dengan persentase 3,33% 1 jawaban sangat tidak puas dengan persentase sebesar 1,67% . dengan keseluruhan total jawaban 60.

### b. Indikator Ketepatan Informasi

Berikut merupakan hasil dari indikator Ketepatan Informasi yang terdiri dari item pernyataan nomor: 2 dan 3.

**Tabel 4.47**  
**Indikator Ketepatan Informasi**

Ketepatan Informasi		
Keterangan	2,3	Persentase
Sangat Puas	33	27.27%
Puas	72	59.50%
Tidak Puas	15	12.40%
Sangat Tidak Puas	0	0.83%
Total	120	100%

Berdasarkan tabel 4.42 mengenai indikator ketepatan informasi, bahwasanya frekuensi indikator yang terdiri dari item pernyataan 2 dan 3, 33 jawaban sangat puas dengan persentase 27,27%, 72 jawaban puas dengan persentase 59,50%, 15 jawaban tidak puas dengan persentase 12,40%, serta 0 jawaban pada keterangan sangat tidak puas sehingga persentase 0%. Dengan keseluruhan total jawaban 120.

### c. Indikator kemudahan akses

Berikut merupakan hasil dari indikator Kemudahan Akses yang terdiri dari item pernyataan nomor: 4.

**Tabel 4.48**  
**Indikator Kemudahan Akses**

Kemudahan Akses		
Keterangan	4	Persentase
Sangat Puas	16	26.67%
Puas	34	56.67%
Tidak Puas	10	16.67%
Sangat Tidak Puas	0	0.00%
Total	60	100%

Berdasarkan tabel 4.43 mengenai indikator kemudahan akses, bahwasanya frekuensi indikator yang terdiri dari item pernyataan 4, 16 jawaban sangat puas dengan persentase 26,67%, 24 jawaban puas dengan persentase 56,67%, 10 jawaban tidak puas dengan persentase 16,67% serta 0 jawaban sangat tidak puas sehingga persentase sebesar 0%. Dengan keseluruhan total jawaban 121.

#### d. Indikator Kecepatan Layanan

Berikut merupakan hasil dari indikator kecepatan layanan yang terdiri dari item pernyataan nomor: 5.

**Tabel 4.49**  
**Indikator Kecepatan Layanan**

Dimensi Kecepatan Layanan		
Keterangan	5	Persentase
Sangat Puas	11	18.33%
Puas	37	61.67%
Tidak Puas	12	20.00%
Sangat Tidak Puas	0	0.00%
Total	60	100%

Berdasarkan tabel 4.44 mengenai indikator kecepatan layanan, bahwasanya frekuensi indikator yang terdiri dari item pernyataan 5, 11 jawaban sangat puas dengan persentase 18,33%, 37 jawaban puas dengan persentase 61,67%, 12 jawaban tidak puas dengan persentase 20,00% serta 0 jawaban sangat tidak puas sehingga persentase sebesar 0%. Dengan keseluruhan total jawaban 60.

#### e. Indikator kualitas layanan

Berikut merupakan hasil dari indikator kualitas layanan yang terdiri dari item pernyataan nomor: 6,7,8,9.

**Tabel 4.50**  
**Indikator kualitas layanan**

Dimensi Kualitas Layanan		
Keterangan	6,7,8,9	Persentase
Sangat Puas	63	28.00%
Puas	154	68.44%
Tidak Puas	8	3.56%
Sangat Tidak Puas	0	0.00%
Total	225	100%

Tabel 4.45 mengenai indikator kualitas layanan, bahwasanya frekuensi indikator yang terdiri dari item pernyataan 6,7,8 dan 9. 63 jawaban sangat puas dengan persentase 28,33%, 154 jawaban puas dengan persentase 68,44%, 8 jawaban tidak puas dengan persentase 3,56% serta 0 jawaban sangat tidak puas sehingga persentase sebesar 0%. Dengan keseluruhan total jawaban 225.

**f. Indikator Jenis**

Berikut merupakan hasil dari indikator jenis yang terdiri dari item pernyataan nomor: 10,11.

**Tabel 4.51**  
**Indikator Jenis**

Indikator Jenis		
Keterangan	10,11	Persentase
Sangat Puas	34	28.33%
Puas	75	62.50%
Tidak Puas	11	9.17%
Sangat Tidak Puas	0	0.00%
Total	120	100%

Berdasarkan tabel 4.46 mengenai indikator jenis, bahwasanya frekuensi indikator yang terdiri dari item pernyataan 10 dan 11. 34 jawaban sangat puas dengan persentase 28,33%, 75 jawaban puas

dengan persentase 62,50%, 11 jawaban tidak puas dengan persentase 9,17% serta 0 jawaban sangat tidak puas sehingga persentase sebesar 0%. Dengan keseluruhan total jawaban 120.

**g. Indikator Pendekatan**

Berikut merupakan hasil dari indikator pendekatan yang terdiri dari item pernyataan nomor: 12,13,14,15.

**Tabel 4.52**  
**Indikator Pendekatan**

Pendekatan		
Keterangan	12,13,14,15	Persentase
Sangat Puas	64	26.67%
Puas	145	60.42%
Tidak Puas	31	12.92%
Sangat Tidak Puas	0	0.00%
Total	240	100%

Berdasarkan tabel 4.47 mengenai indikator pendekatan, bahwasanya frekuensi indikator yang terdiri dari item pernyataan 10 dan 11. 34 jawaban sangat puas dengan persentase 28,33%, 75 jawaban puas dengan persentase 62,50%, 11 jawaban tidak puas dengan persentase 9,17% serta 0 jawaban sangat tidak puas sehingga persentase sebesar 0%. Dengan keseluruhan total jawaban 120.

**h. Indikator Topik**

Berikut merupakan hasil dari indikator topik yang terdiri dari item pernyataan nomor: 16,17,18 dan 19.

**Tabel 4.53**  
**Indikator Topik**

Indikator Topik		
Keterangan	16,17,18,19	Persentase
Sangat Puas	65	27.08%
Puas	157	65.42%
Tidak Puas	18	7.50%
Sangat Tidak Puas	0	0.00%
Total	240	100%

Berdasarkan tabel 4.48 mengenai indikator topik, bahwasanya frekuensi indikator yang terdiri dari item pernyataan 16,17,18 dan 19. 65 jawaban sangat puas dengan persentase 27,08%, 157 jawaban puas dengan persentase 65,42%, 18 jawaban tidak puas dengan persentase 7,50% serta 0 jawaban sangat tidak puas sehingga persentase sebesar 0%. Dengan keseluruhan total jawaban 240.

**i. Indikator Metode**

Berikut merupakan hasil dari indikator metode yang terdiri dari item pernyataan nomor: 20,21 dan 22.

**Tabel 4.54**  
**Indikator Metode**

Indikator Metode		
Keterangan	20,21,22	Persentase
Sangat Puas	40	22.22%
Puas	118	65.56%
Tidak Puas	22	12.22%
Sangat Tidak Puas	0	0.00%
Total	180	100%

Berdasarkan tabel 4.49 mengenai indikator Metode, bahwasanya frekuensi indikator yang terdiri dari item pernyataan 20, 21 dan 22. 40 jawaban sangat puas dengan persentase 22,22%, 118 jawaban puas dengan persentase 65,56%, 22 jawaban tidak puas

dengan persentase 12,22% serta 0 jawaban sangat tidak puas sehingga persentase sebesar 0%. Dengan keseluruhan total jawaban 180.

**j. Indikator Karakteristik Konselor**

Berikut merupakan hasil dari indikator karakteristik konselor yang terdiri dari item pernyataan nomor: 23, 24 dan 25.

**Tabel 4.55**  
**Indikator Karakteristik Konselor**

Indikator Karakteristik Konselor		
Keterangan	23,24,25	Persentase
Sangat Puas	49	27.22%
Puas	116	64.44%
Tidak Puas	14	7.78%
Sangat Tidak Puas	1	0.56%
Total	180	100%

Berdasarkan tabel 4.50 mengenai indikator karakteristik konselor, frekuensi indikator yang terdiri dari item pernyataan 23, 24 dan 25. 49 jawaban sangat puas dengan persentase 27,22%, 116 jawaban puas dengan persentase 64,44%, 14 jawaban tidak puas dengan persentase 7,78% serta 1 jawaban sangat tidak puas sehingga persentase sebesar 0,56%. Dengan keseluruhan total jawaban 180.

**k. Indikator Kualitas Produk**

Berikut merupakan hasil dari indikator kualitas produk yang terdiri dari item pernyataan nomor: 26.

**Tabel 4.56 Indikator Kualitas Produk**

Dimensi Kualitas Produk		
Keterangan	26	Persentase
Sangat Puas	10	16.67%
Puas	39	65.00%
Tidak Puas	11	18.33%
Sangat Tidak Puas	0	0.00%
Total	60	100%

Berdasarkan tabel 4.51 mengenai indikator kualitas produk, bahwasanya frekuensi indikator yang terdiri dari item pernyataan 26. 10 jawaban sangat puas dengan persentase 16,67%, 39 jawaban puas dengan persentase 65,00%, 11 jawaban tidak puas dengan persentase 18,33% serta 0 jawaban sangat tidak puas sehingga persentase sebesar 0%. Dengan keseluruhan total jawaban 60.

#### **l. Indikator Harga**

Berikut merupakan hasil dari indikator harga yang terdiri dari item pernyataan nomor: 27.

**Tabel 4.57**  
**Indikator Harga**

Dimensi Harga		
Keterangan	27	Persentase
Sangat Puas	12	20.00%
Puas	41	68.33%
Tidak Puas	6	10.00%
Sangat Tidak Puas	1	1.67%
Total	60	100%

Berdasarkan tabel 4.52 mengenai indikator harga, bahwasanya frekuensi indikator yang terdiri dari item pernyataan 27. 12 jawaban sangat puas dengan persentase 20%, 41 jawaban puas dengan persentase 68,33%, 6 jawaban tidak puas dengan persentase 10,00% serta 1 jawaban sangat tidak puas sehingga persentase sebesar 1,67%. Dengan keseluruhan total jawaban 60.

#### **m. Indikator Kualitas Layanan**

Berikut merupakan hasil dari indikator kualitas layanan yang terdiri dari item pernyataan nomor: 28,29,30 dan 31.

**Tabel 4.58**  
**Indikator Kualitas Layanan**

Kualitas Layanan		
Keterangan	28,29,30,31	Persentase
Sangat Puas	50	20.83%
Puas	152	63.33%
Tidak Puas	37	15.42%
Sangat Tidak Puas	1	0.42%
Total	240	100%

Berdasarkan tabel 4.53 mengenai indikator kualitas layanan, bahwasanya frekuensi indikator yang terdiri dari item pernyataan 28, 29, 30 dan 31. 50 jawaban sangat puas dengan persentase 20,83%, 154 jawaban puas dengan persentase 63,33%, 37 jawaban tidak puas dengan persentase 15,42% serta 1 jawaban sangat tidak puas sehingga persentase sebesar 0,42%. Dengan keseluruhan total jawaban 240.

**n. Indikator Faktor Emosional**

Berikut merupakan hasil dari indikator faktor emosional yang terdiri dari item pernyataan nomor: 32, 33, 34, 35, 36 dan 37.

**Tabel 4.59**  
**Indikator Faktor Emosional**

Indikator Faktor Emosional		
Keterangan	32,33,34,35,36,37	Persentase
Sangat Puas	78	21.67%
Puas	230	63.89%
Tidak Puas	52	14.44%
Sangat Tidak Puas	0	0.00%
Total	360	100%

Berdasarkan tabel 4.54 mengenai indikator faktor emosional, bahwasanya frekuensi indikator yang terdiri dari item pernyataan 32,

33, 34, 35, 36, dan 37. 78 jawaban sangat puas dengan persentase 21,67%, 230 jawaban puas dengan persentase 63,89%, 52 jawaban tidak puas dengan persentase 14,44% serta 0 jawaban sangat tidak puas sehingga persentase sebesar 0%. Dengan keseluruhan total jawaban 360.

**o. Indikator Kemudahan**

Berikut merupakan hasil dari indikator Kemudahan yang terdiri dari item pernyataan nomor: 38 dan 39.

**Tabel 4.60**  
**Indikator Kemudahan**

Dimensi Kemudahan		
Keterangan	38,39	Persentase
Sangat Puas	21	17.50%
Puas	92	76.67%
Tidak Puas	6	5.00%
Sangat Tidak Puas	1	0.83%
Total	120	100%

Berdasarkan tabel 4.55 mengenai indikator kemudahan, bahwasanya frekuensi indikator yang terdiri dari item pernyataan 38 dan 39. 21 jawaban sangat puas dengan persentase 17,50%, 92 jawaban puas dengan persentase 76,67%, 6 jawaban tidak puas dengan persentase 5,00% serta 1 jawaban sangat tidak puas sehingga persentase sebesar 0,83%. Dengan keseluruhan total jawaban 120.

## C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

### 1. Statistik Deskriptif

Data statistik deskriptif menghasilkan dari setiap variabel yaitu Kepuasan Siswa (X), Layanan Informasi (Y<sub>1</sub>) bimbingan dan konseling (Y<sub>2</sub>) dengan menggunakan rumus persentase.

#### a. Kepuasan Siswa

Adapun hasil statistik deskriptif pada variabel kepuasan siswa (X) yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.61**  
**Hasil Variabel Kepuasan Siswa**

Variabel Kepuasan Siswa		
Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	171	20.36%
Puas	554	65.95%
Tidak Puas	112	13.33%
Sangat Tidak Puas	3	0.36%
Total	840	100.00%

Berdasarkan tabel diatas, bisa diketahui bahwa hasil variabel kepuasan siswa. 171 jawaban sangat puas dengan persentase 20,36%, 554 jawaban puas dengan persentase 65,95%, 112 jawaban tidak puas dengan persentase 13,33% serta 3 jawaban sangat tidak puas sehingga persentase sebesar 0%. Dengan keseluruhan total jawaban 840.

#### b. Layanan Informasi

Adapun hasil statistik deskriptif pada variabel layanan informasi (Y<sub>1</sub>) yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.62**  
**Hasil Variabel Layanan Informasi**

Variabel Layanan Informasi		
Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	138	26.29%
Puas	339	64.57%
Tidak Puas	47	8.95%
Sangat Tidak Puas	1	0.19%
Total	525	100.00%

Berdasarkan tabel diatas, bisa diketahui bahwa hasil variabel layanan informasi. 138 jawaban sangat puas dengan persentase 26,29%, 339 jawaban puas dengan persentase 64,57%, 47 jawaban tidak puas dengan persentase 8,95% serta 1 jawaban sangat tidak puas sehingga persentase sebesar 0,19%. Dengan keseluruhan total jawaban 525.

**c. Bimbingan dan Konseling**

Adapun hasil statistik deskriptif pada variabel Bimbingan dan Konseling ( $Y_1$ ) yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.63**  
**Hasil Variabel Bimbingan dan Konseling**

Variabel Bimbingan dan Konseling		
Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	252	26.25%
Puas	611	63.65%
Tidak Puas	96	10.00%
Sangat Tidak Puas	1	0.10%
Total	960	100.00%

Berdasarkan tabel diatas, bisa diketahui bahwa hasil variabel Bimbingan dan Konseling. 252 jawaban sangat puas dengan persentase 26,25%, 611 jawaban puas dengan persentase 63,65%, 96

jawaban tidak puas dengan persentase 10,00% serta 1 jawaban sangat tidak puas sehingga persentase sebesar 0,10%. Dengan keseluruhan total jawaban 960.

## 2. Uji Hipotesis

Pada pengujian hipotesis ini bertujuan untuk menjawab hipotesis yang sudah diajukan dalam penelitian ini, yaitu apakah kepuasan siswa terhadap layanan informasi lebih dari 50% dan apakah kepuasan siswa terhadap bimbingan dan konseling lebih dari 50%. Berikut merupakan hasil perhitungan statistik deskriptif menggunakan rumus persentase dengan bantuan *microsoft excel 2019*.

### a. Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Informasi

Adapun hasil perhitungan kepuasan siswa terhadap layanan informasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.64**  
**Hasil Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Informasi**

Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Informasi		
Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	309	22.64%
Puas	893	65.42%
Tidak Puas	159	11.65%
Sangat Tidak Puas	4	0.29%
Total	1365	100.00%

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa frekuensi sangat puas sebanyak 309 jawaban dengan persentase sebesar 22,64%. Frekuensi puas sebanyak 893 jawaban dengan persentase sebesar 65,42%. Frekuensi tidak puas sebanyak 159 jawaban dengan persentase sebesar 11,65% dan frekuensi sangat tidak puas sebanyak

4 jawaban dengan persentase sebesar 0,29%. Disimpulkan bahwa, kepuasan siswa terhadap layanan informasi sebesar 88,09%. dengan rincian penjumlahan antara persentase kategori puas dan kategori sangat puas. Sehingga dengan kata lain, hipotesis yang peneliti tulis terjawab.

#### b. Kepuasan Siswa Terhadap Bimbingan Konseling

Adapun hasil perhitungan kepuasan siswa terhadap Bimbingan dan Konseling adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.65**  
**Hasil Kepuasan Siswa Terhadap Bimbingan Konseling**

Kepuasan Siswa Terhadap Bimbingan Konseling		
Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	423	23.50%
Puas	1165	64.72%
Tidak Puas	208	11.56%
Sangat Tidak Puas	4	0.22%
Total	1800	100.00%

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa frekuensi sangat puas sebanyak 523 jawaban dengan persentase sebesar 23,50%.

Frekuensi puas sebanyak 1165 jawaban dengan persentase sebesar 64,72%. Frekuensi tidak puas sebanyak 208 jawaban dengan persentase sebesar 11,56% dan frekuensi sangat tidak puas sebanyak 4 jawaban dengan persentase sebesar 0,22%. Disimpulkan bahwa, kepuasan siswa terhadap bimbingan konseling sebesar 88,22%. Dengan rincian penjumlahan antara persentase puas dengan persentase sangat puas. Sehingga dengan kata lain, hipotesis yang peneliti tulis terjawab.

## D. Pembahasan

Berikut ini merupakan hasil penelitian yang dianalisis secara deskriptif yang dilakukan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan yaitu sebagai berikut:

### 1. Layanan Informasi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan

Berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran angket tentang layanan informasi sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan kepada para siswa siswi dengan jumlah 60 responden yang mencakup 9 item pernyataan. Data yang diolah melalui *microsoft excel 2019*, memiliki perbedaan yang signifikan. Data tersebut bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.66**  
**Layanan Informasi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan**

Keterangan	Persentase
Sangat Puas	26.29%
Puas	64.57%
Tidak Puas	8.95%
Sangat Tidak Puas	0.19%

Pada tabel diatas, mayoritas responden menilai layanan informasi yang ada di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan pada kategori sangat puas mendapat persentase 26,29%, kategori puas mendapat persentase 64,57%, kategori tidak puas 8,95% dan kategori sangat tidak puas 0,19%.

Temuan diatas menunjukkan bahwa layanan informasi yang ada di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan masih berada pada kategori puas. Sehingga untuk layanan informasi ini, perlu untuk dipertahankan atau mungkin bisa ditingkatkan. Selain temuan tentang variabel, peneliti menemukan persentase tertinggi dan persentase terendah pada item pernyataan yang ada pada variabel layanan informasi.

Temuan item pernyataan pada variabel layanan informasi persentase tertinggi terdapat pada item 1 yaitu layanan tersedia pada jam kerja dengan total persentase sebesar 70,00%. Sedangkan persentase tersendah terdapat pada item 4 yaitu informasi yang diberikan mudah digunakan dan item 8 yaitu petugas pengertian terhadap kebutuhan pengguna sebesar 56,67%.

Dengan adanya temuan mengenai item pernyataan ini sejalan dengan teori yang telah dikembangkan oleh zeithaml yang diukur melalui 5 dimensi (*reliability, reponsiveness, assurance, emphaty, dan tangibles*).<sup>114</sup> Dengan menerapkan kelima dimensi tersebut untuk layanan informasi sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan, maka lembaga masih dalam kategori puas dalam layanan informasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan informasi yang ada di sekolah menengah atas muhamadiyah 02 wuluhan sebesar 64,57%. Persentase tertinggi terdapat pada layanan tersedia pada jam

---

<sup>114</sup> Dila Erlianti, 'Kualitas Pelayanan Publik', 2021.

kerja dengan persentase sebesar 70,00% dan persentase terendah terdapat pada informasi yang diberikan mudah digunakan sebesar 56,67%. Sehingga dengan adanya hasil tersebut, layanan informasi di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan siswa merasa puas.

## 2. Bimbingan Konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan

Berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran angket tentang bimbingan konseling sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan kepada para siswa siswi dengan jumlah 60 responden yang mencakup 16 item pernyataan. Data yang diolah melalui *microsoft excel 2019*, memiliki perbedaan yang signifikan. Data tersebut bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.67**  
**Bimbingan Konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan**

Keterangan	Persentase
Sangat Puas	26.25%
Puas	63.65%
Tidak Puas	10.00%
Sangat Tidak Puas	0.10%

Pada tabel diatas, mayoritas responden menilai bimbingan konseling yang ada di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan pada kategori sangat puas mendapat persentase 26,25%, kategori puas mendapat persentase 63,65%, kategori tidak puas 10,00% dan kategori sangat tidak puas 0,10%.

Temuan diatas menunjukkan bahwa bimbingan konseling yang ada di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan masih berada pada kategori puas. Sehingga untuk bimbingan konseling ini, perlu untuk dipertahankan dan bisa ditingkatkan. Selain temuan tentang variabel, peneliti menemukan persentase tertinggi dan persentase terendah pada item pernyataan yang ada pada variabel bimbingan konseling.

Temuan item pernyataan pada variabel bimbingan konseling persentase tertinggi terdapat pada item 18 yaitu konselor/guru BK membangun hubungan yang baik dengan orang lain total persentase sebesar 83,33%. Sedangkan persentase terendah terdapat pada item 19 yaitu konselor/guru BK membantu siswa memilih jurusan atau program studi yang sesuai dengan siswa dan item 25 yaitu konselor/guru BK menjaga kerahasiaan siswa sebesar 46,67%.

Dengan adanya temuan mengenai item pernyataan pada variabel bimbingan konseling, menurut Carl Roger dimana bimbingan dan konseling berpusat pada klien dengan dimensi jenis, pendekatan, topik, metode dan karakteristik konselor.<sup>115</sup> Sehingga hal tersebut menandakan bahwa konselor sudah sesuai dengan teori yang dijadikan angket. Tetapi ada 2 item yang masih rendah dan menurut pedoman yang ada di hipotesis masih menunjukkan keterangan tidak puas.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bimbingan konseling yang ada di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan sebesar

---

<sup>115</sup> Fenti Hikmawati, *BIMBINGAN DAN KONSELING*, 2021.

63,65%. Persentase tertinggi terdapat pada item konselor/guru BK membangun hubungan yang baik dengan orang lain dengan persentase sebesar 83,33% dan persentase terendah terdapat pada konselor/guru BK membantu siswa memilih jurusan atau program studi yang sesuai dengan siswa dan konselor/guru BK menjaga kerahasiaan siswa sebesar 46,67%. Sehingga dengan adanya hasil tersebut, bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan siswa merasa puas. Tetapi perlu ada peningkatan bahwa konselor harus membantu siswa memilih jurusan dan menjaga kerahasiaan siswa.

### 3. Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Informasi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan

Berdasarkan data yang diolah melalui *microsoft excel 2019*, memiliki perbedaan yang signifikan. Data tersebut bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.69**  
**Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Informasi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan**

Keterangan	Persentase
Sangat Puas	22.64%
Puas	65.42%
Tidak Puas	11.65%
Sangat Tidak Puas	0.29%

Pada tabel diatas, mayoritas responden menilai kepuasan siswa terhadap layanan informasi yang ada di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan pada kategori sangat puas mendapat

persentase 22,64%, kategori puas mendapat persentase 65,42%, kategori tidak puas 11,65% dan kategori sangat tidak puas 0,29%.

Temuan diatas menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi yang ada di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluan masih berada diatas 50%. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi yang ada di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluan sebesar 88,09%. dengan rincian penjumlahan antara persentase kategori puas dan kategori sangat puas. Sehingga dengan adanya hasil tersebut, kepuasan siswa terhadap layanan informasi di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluan berada pada kategori puas.

#### 4. **Kepuasan Siswa Terhadap Bimbingan Konseling di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluan**

Berdasarkan data yang diolah melalui *microsoft excel 2019*, memiliki perbedaan yang signifikan. Data tersebut bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

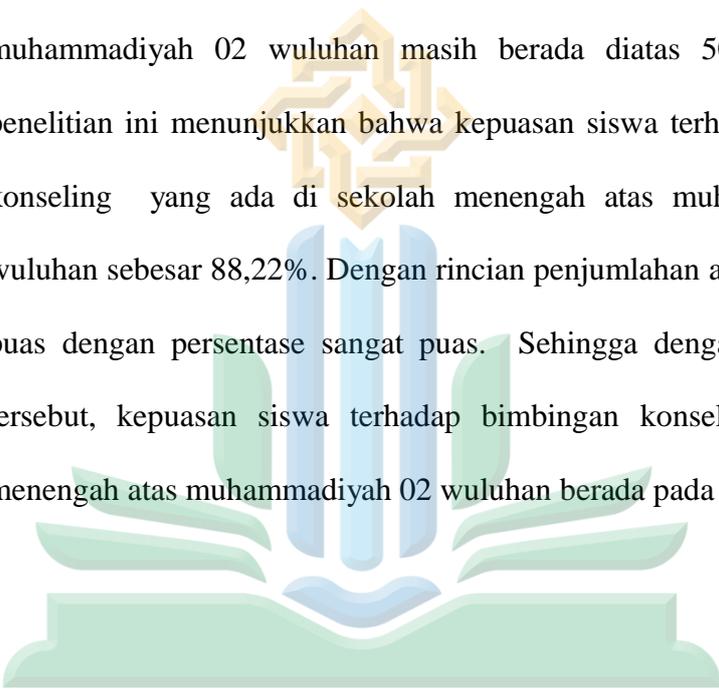
**Tabel 4.70**  
**Kepuasan Siswa Terhadap Bimbingan Konseling di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluan**

Keterangan	Persentase
Sangat Puas	23.50%
Puas	64.72%
Tidak Puas	11.56%
Sangat Tidak Puas	0.22%

Pada tabel diatas, mayoritas responden menilai kepuasan siswa terhadap bimbingan dan konseling yang ada di sekolah menengah atas

muhammadiyah 02 wulhan pada kategori sangat puas mendapat persentase 23,50%, kategori puas mendapat persentase 64,72%, kategori tidak puas 11,56% dan kategori sangat tidak puas 0,22%.

Temuan diatas menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap bimbingan konseling yang ada di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wulhan masih berada diatas 50%. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap bimbingan konseling yang ada di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wulhan sebesar 88,22%. Dengan rincian penjumlahan antara persentase puas dengan persentase sangat puas. Sehingga dengan adanya hasil tersebut, kepuasan siswa terhadap bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wulhan berada pada kategori puas.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan informasi yang ada di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 wuluhan sebesar 64,57%. Persentase tertinggi terdapat pada layanan tersedia pada jam kerja dengan persentase sebesar 70,00% sedangkan terendah terdapat pada informasi yang diberikan mudah digunakan sebesar 56,67%.
2. Hasil dari penelitian menunjukkan bimbingan konseling yang ada di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan sebesar 63,65%. Persentase paling tinggi ada di item konselor/guru BK membangun hubungan yang baik dengan orang lain dengan nilai 83,33% dan terendah pada konselor/guru BK membantu siswa memilih jurusan atau program studi yang sesuai dengan siswa dan konselor/guru BK menjaga kerahasiaan siswa sebesar 46,67%.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan informasi yang ada di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan sebesar 88,09%. dengan rincian penjumlahan antara persentase kategori puas dan kategori sangat puas. Sehingga dengan adanya hasil tersebut, berada di kategori puas.
4. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap bimbingan dan konseling yang ada di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan sebesar 88,22%. Dengan rincian

penjumlahan antara persentase puas dengan persentase sangat puas. Sehingga dengan adanya hasil tersebut, berada di kategori puas.

## **B. Saran-Saran**

Setelah melakukan penelitian dengan judul kepuasan siswa terhadap layanan informasi dan bimbingan konseling di sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan, maka saran yang diberikan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi kepala sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan, berdasarkan hasil penelitian ini sekolah menengah atas muhammadiyah 02 wuluhan diharapkan untuk terus melakukan peningkatan dalam hal layanan informasi dan bimbingan konseling. Selain itu juga meningkatkan fasilitas yang digunakan dalam layanan informasi dan konseling remaja serta petugas juga harus meningkatkan bagaimana caranya memahami kebutuhan siswa.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melanjutkan penelitian dengan lebih mendalam serta bisa menambahkan angket penelitian ini guna lebih detail.

## DAFTAR PUSTAKA

- A'yun, Nyimas Qurrota, 'Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Bimbingan Dan Konseling Di MAN 1 Bogor Melalui Dimensi Servqual', 2023
- Abd Muhith, rachmad baitulah, amirul wahid, *METODOLOGI PENELITIAN*, ed. by Mundir, 2020
- Administrator, Administrator, Elizabeth Murniaty, C. Sri Hartati, and Gurendro Putro, 'Analisis Kepuasan Pasien Di Klinik Hj. Tarpianie Sidoarjo', *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2.01 (2019), pp. 14–29, doi:10.37504/jmb.v2i01.119
- Ahmad, Bukhari, 'Pendekatan Gestalt : Konsep Dan Aplikasi Dalam Proses Konseling', *IJoCE: Indonesian Journal of Counseling and Education*, 1.2 (2021), pp. 44–56 <<https://www.lp2msasbabel.ac.id/jurnal/index.php/IJoCE/article/view/1976>>
- Alawiyah, Tuti, Fakultas Tarbiyah, D A N Keguruan, Universitas Islam, Negeri Sultan, and Syarif Kasim, 'Survei Kepuasan Siswa Terhadap Kinerja Guru Bimbingankonseling Dan Program Bimbingan Konseling Di Sma Negeri 2 Siak Hulu', 2023
- Amarin, Shanaz, Tri Indra Wijaksana, Administrasi Bisnis, and Universitas Telkom, 'Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi , Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka Di Kota Bandung )', 4.1 (2021), pp. 37–52
- Andieni, Vicky Dewi, 'Penerapan Konseling Naratif Untuk Ereduksi Kecemasan Komunikasi (Communication Apprehension) Pada Siswa Kelas VIII Di SMPN 40 Surabaya', *Jurnal BK UNESA*, 6.1 (2016), pp. 1–5
- Andriyani, Wiwik Dyah, Iis Salsabila, Yeti Suparmika, Helmi Khalid Syammach, and Nur Azizah, 'Ragam Pendekatan Bimbingan Konseling', *Jurnal Pendidikan Indonesia : Teori, Penelitian, Dan Inovasi*, 2.4 (2022), doi:10.59818/jpi.v2i4.234
- Arlina, Rini, Nining Sudiar, and Rosman H, 'Tren Topik Penulisan Artikel Ilmiah Bidang Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Tahun 2017-2021 Menggunakan Co-Occurance', *Al-Kuttab : Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 4.1 (2022), pp. 62–78 <<http://jurnal.iain-padangsidimpuan.ac.id/index.php/Kuttab/article/view/5406>>
- Astuti, Christina Dwi, 'Faktor Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan', *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 2.1 (2019), pp. 27–42, doi:10.25105/jipak.v2i1.4425
- Astuti, Nita Wahyu, Yuline, and Luhur Wicaksono, 'Analisis Pemahaman Fungsi Bimbingan Konseling Pada Peserta Didik Kelas VII SMP Negeri 3 Pontianak', *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 9.2 (2020), pp. 1–11 <<https://core.ac.uk/download/pdf/289709581.pdf>>
- Azahrah, Fauzia Ramadhanti, Rolly Afrinaldi, and Fahrudin, 'Keterlaksanaan Pembelajaran Bola Voli Secara Daring Pada SMA Kelas X Se- Kecamatan

- Majalaya', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7.4 (2021), pp. 531–38, doi:10.5281/zenodo.5209565
- Boma, M, 'Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelaksanaan Layanan Informasi Di SMP Negeri 10 Kota Jambi', 3 (2023), pp. 9189–9203  
<<https://repository.unja.ac.id/53363/%0Ahttps://repository.unja.ac.id/53363/3/BABI%281%29.pdf>>
- Danni Rosada, Ulfa, 'Model Pendekatan Konseling Client Centered Dan Penerapannya Dalam Praktik', *Cousellia: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 6.1 (2016), pp. 14–25 <<https://core.ac.uk/download/pdf/229498161.pdf>>
- Daulay, Nurussakinah, Aini Jahara, Akhyar Mauluddin<sup>3</sup>, Annisa Rambe<sup>4</sup>, and Wirda Selvyta Tambunan, 'Gambaran Pentingnya Menggunakan Asas Kerahasiaan Dalam Melakukan Layanan Konseling Individu Di Desa Timbang Lawan', *Guidance*, 19.02 (2022), pp. 186–93, doi:10.34005/guidance.v19i02.2421
- Dewany, Rahayu, Mega Iswari, and Daharnis, 'Pendekatan Konseling Karir Trait and Factor Dalam Membantu Siswa SMA Untuk Memilih Jurusan Di Perguruan Tinggi', *Jurnal Bimbingan Konseling Dan Psikologi*, 2.2 (2022), pp. 113–23  
<<https://jurnal.stkipmb.ac.id/index.php/jubikops/article/view/173>>
- Dwi Saputra, Andika; Akbar, Mutaqin, 'Travelling Salesman Problem (Tsp) Untuk Simulasi Rute Terpendek Petugas Pln Di Up3 Magelang', 6 (2023), pp. 1–6  
<<https://ejournal.unikama.ac.id/index.php/JFTI>>
- Erlianti, Dila, 'Kualitas Pelayanan Publik', 1
- Fish, Base, 'RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN', 2507.February (2020), pp. 1–9
- Handayani, Yulia, Sultani Sultani, and Aminah Aminah, 'Upaya Guru Bimbingan Dan Konseling Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Peserta Didik Ekonomi Kurang Mampu Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 4 Alalak', *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4.4 (2022), pp. 6196–6202  
<<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6473>>
- Haolah, Siti, Atus Atus, and Rima Irmayanti, 'Pentingnya Kualitas Pribadi Konselor Dalam Pelaksanaan Konseling Individual', *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 1.6 (2018), p. 215, doi:10.22460/fokus.v1i6.2962
- Haslindah, Andi, Rizal Syarifuddin, and Tri Setyo Santoso, 'ASSESMEN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN SEWA KENDARAAN DI PT. ADI SARANA ARMADA Tbk MAKASSAR SAAT PANDEMI COVID-19', *ILTEK : Jurnal Teknologi*, 16.02 SE-Articles (2021), pp. 108–15, doi:10.47398/iltek.v16i02.55
- Herlina, Uray, 'Teknik Role Playing Dalam Konseling Kelompok', *Sosial Horizon: Jurnal Pendidikan Sosial*, 2.1 (2015), pp. 94–107
- Hidayat, Rahmat, Mujiburrahman, Habiburrahim, and Silahuddin, 'Metode Pembelajaran Pendidikan Islam', *EL-Hadhary: Jurnal Penelitian Pendidikan Multidisiplin*, 2.01 (2024), pp. 34–47, doi:10.61693/elhadhary.vol201.2024.34-47

- Hikmawati, Fenti, *BIMBINGAN DAN KONSELING*, 2010
- Husni, Muhammad, and Kata Kunci, 'Layanan Konseling Individual Remaja; Pendekatan Behaviorisme'
- Indrasari, Meithiana, *PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN*, cetakan 1 (unitomo press, 2019)
- Ir. Sofyan Siregar, M.M., *Metode Penelitian Kuantitatif: Diengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual SPSS*, 2013
- Konsumen, Perlindungan, 'No Title', 1999
- Kusumasitta, 'RELEVANSI DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KEPUASAN PELANGGAN BAGI PENGUNJUNG MUSEUM DI TAMAN MINI INDONESIA INDAH', *Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 7 (2014)
- Kusumawaty, Ira, Yunike Yunike, Yeni Elviani, and Lela Harmiyati, 'Strengthening the Capacity of Peer Counselors in Schools', *Journal of Community Engagement in Health*, 3.2 (2020), pp. 140–46
- Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 'Al-Qur'an Juz 11-20', *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*, 2019, p. 277
- Listianah, and Muhari, 'Penerapan Layanan Informasi Dengan Menggunakan Media Movie Maker Untuk Meningkatkan Pemahaman Memilih Studi Lanjut Pada Siswa Kelas Xii Di Sma Negeri 3 Lamongan', *Jurnal Mahasiswa Bimbingan Konseling*, 1.1 (2018), p. 164
- Magdalena, Ina, Riana Okta Prabandani, Emilia Septia Rini, Maulidia Ayu Fitriani, and Amelia Agdira Putri, 'Analisis Pengembangan Bahan Ajar', *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2.2 (2020), pp. 170–87  
<<https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/nusantara>>
- Marpaung, Junierissa, Sri Wahyuni Adiningtiyas, and Ramdani Ramdani, 'Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Kota Batam', *Educational Guidance and Counseling Development Journal*, 4.1 (2021), pp. 1–9
- Maulidiyah, Azza, and Erny Roesminingsih, 'Layanan Dan Fasilitas Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik', *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 8.4 (2020), pp. 389–400
- Miftah Afifah Rahmah<sup>1</sup> Alvionita Nurmala Sari<sup>3</sup>, Uli Makmun Hasibuan<sup>2</sup>, 'Pengaruh Bimbingan Konseling Terhadap Prestasi Akademik Siswa', *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4.2 (2024), pp. 1306–11
- Mukhsin, Mukhsin, 'Peranan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa Dalam Publikasi Informasi Desa Di Era Globalisasi', *Teknokom*, 3.1 (2020), pp. 7–15, doi:10.31943/teknokom.v3i1.43
- Mustikaati, Wina, Kartika Sari, Novia Ramanda, Ummyatul Salsabila, and Yesi Agustia, 'Pentingnya Memahami Perkembangan Peserta Didik Bagi Guru Dan Calon Guru

- Sekolah Dasar', *Pendekar: Jurnal Pendidikan Berkarakter*, 6.2 (2023), pp. 125–30  
<<http://journal.ummat.ac.id/index.php/pendekar>>
- Nisa Safitri, Egi Destri, Heris Hendriana, and Riesa Rismawati Siddik, 'Layanan Bimbingan Kelompok Dengan Teknik Diskusi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Diri Siswa Sma Kelas Xi Pada Masa Pandemi Covid-19', *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 5.1 (2022), p. 9, doi:10.22460/fokus.v5i1.8784
- Nova Erlina, Laeli Anisa Fitri Dosen, 'PENGUNAAN LAYANAN KONSELING INDIVIDU DENGAN PENDEKATAN BEHAVIORAL UNTUK MENGURANGI PRILAKU MEMBOLOS PESERTA DIDIK KELAS VIII MTs MIFTAHUL ULUM MERABUNG III KECAMATAN PUGUNG KABUPATEN TANGGAMUS', 03.1 (2016), pp. 137–52
- Noventa, Christifera, Iin Soraya, and Arina Muntazah, 'Pemanfaatan Media Sosial Instagram BuddyKu Sebagai Sarana Informasi Terkini', *JKOMDIS : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, 3.3 (2023), pp. 626–35, doi:10.47233/jkomdis.v3i3.1124
- Nursalim, Mochamad, 'Konseling Individu Pendekatan Rational-Emotive Behavior Therapy Untuk Mengurangi Stres Akademik Siswa Kelas Xii Mia Sman 1 Babadan Ponorogo', *Jurnal BK UNESA*, 9.1 (2018), pp. 96–101
- 'Observasi Di SMA Muhammadiyah 02 Wuluhan'
- 'Observasi Di SMAM 02 Wuluhan'
- Ombudsman RI, 'Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik Ombudsman RI Tahun 2022', 7, 2022 <<https://ombudsman.go.id/produk/>>
- Pardamean, Akhir, Ade Zahra Tifani, Anggi Hendriani, Nurul Hidayah, and Tama Sentia Hasibuan, 'Kompetensi Guru Bk Berlatar Pendidikan Bimbingan Konseling Dan Non Pendidikan Bimbingan Konseling', *Jurnal Mahasiswa BK An-Nur : Berbeda, Bermakna, Mulia*, 9.1 (2023), p. 114, doi:10.31602/jmbkan.v9i1.9285
- Paseno, Sulvira, 'Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan Sman 4 Palopo Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan Sman 4 Palopo', 2023, pp. 1–109
- Pelayanan, Kualitas, Faktor Emosional, D A N Persepsi, Marida Yulia Ronasih, and Hardani Widhiastuti, 'Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen', 5 (2021), pp. 109–30
- Penyusun, Tim, 'Pedoman Penulisan Karya Ilmiah', *UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*, xii (2022)
- Potabuga, Yodi Fitriadi, 'Pendekatan Realitas Dan Solution Focused Brief Therapy Dalam Bimbingan Konseling Islam', *Al-Tazkiah: Jurnal Bimbingan Dan Konseling Islam*, 9.1 (2020), pp. 40–55
- Priyatna, Silmi Riasah, Muhammad Zulfikar, and Muhammad Alridho Lubis, 'Konseling Feminis Untuk Pemulihan Korban Kekerasan Seksual', *TERAPUTIK: Jurnal*

- Bimbingan Dan Konseling*, 6.3 (2023), pp. 348–54, doi:10.26539/terapeutik.631371
- Rendicka Mayang Nira Shanty, Elisabeth Christiana, 'PELAKSANAAN LAYANAN KONSELING INDIVIDU DI SMPN SE-KECAMATAN BANGSAL MOJOKERTO'
- Rifa'i, Khamdan, *Kepuasan Konsumen*, Cetakan 1 (UIN KHAS Press, 2023)
- Safak, Muhammad, 'Tingkat Kepuasan Peserta Didik Pada Pembelajaran Matematika Di Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Lingkar Mutu Pendidikan*, 18.1 (2021), pp. 73–80, doi:10.54124/jlmp.v18i1.8
- Saprilla, Ajenk Nanda, 'Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6.2 (2018), p. 173, doi:10.20473/jaki.v6i2.2018.173-179
- Sarah Amanda Lorita, Purwanti, Busri Endang, 'LAYANAN INFORMASI OLEH GURU BIMBINGAN DAN KONSELING TENTANG INTERAKSI SOSIAL DI SMP Sarah', pp. 1–13
- Sarwono, Jonathan, 'Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif', *GRAHA ILMU*, Edisi Pert (2016)
- Satdiah, Alimatuts, Fakultas Ekonomi, Universitas Bina, and Sarana Informatika, 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Toko Cat De ' Lucent Paint', 2.1 (2023), pp. 24–38
- Setiawan, Agustinus Eko, Tahta Herdian Andika, Irsan Aras, and Alfredo Pasaribu, 'Desain Aplikasi Layanan Kesehatan Home Care Menggunakan Metode User Centred Design ( UCD )', 2024, pp. 1–8, doi:10.33364/algorithm/v.21-2.1617
- Setiawan, Gede Danu, and Ni Luh Yaniasti, 'Karakteristik Kepribadian Konselor/ Guru Bimbingan Dan Konseling Era Merdeka Belajar', *Daiwi Widya*, 10.2 (2023), pp. 1–11, doi:10.37637/dw.v10i2.1418
- Silawati, Diana, 'Pentingnya Penentuan Topik Dalam Penulisan Karya Ilmiah Pada Bidang Ilmu Akuntansi', *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 9.1 (2020), p. 86  
<<https://www.ejournal.unibba.ac.id/index.php/akurat/article/view/18/17>>
- siti kamalina, indriati sumarni, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Intan Tour Dan Travel Tanjung', *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 4 (2021), p. 615
- Sitinjak Tony, M M, 'PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LAYANAN PEMBAYARAN DIGITAL GO-PAY', *Jurnal Manajemen*, 8.2 SE-Artikel Riset (2019)  
<<https://jurnal.kwikkiangie.ac.id/index.php/JM/article/view/596>>
- Smith, Mardia Bin, 'Pengaruh Layanan Konseling Kelompok Terhadap Disiplin Belajar Siswa Di Sma Negeri 1 Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara', *Jurnal Penelitian Dan Pendidikan ISSN 1410-220X*, Vol 8.No 1 (2011), pp. 22–32

- Sudrajat, Indra, and Euis Fatimah, 'Teknik Konseling Analisis Transaksional Pada Perilaku Anak Nakal', *Jurnal Pelita Calistung*, 1.1 (2020), pp. 16–24  
<<https://jurnal.upg.ac.id/index.php/jpc/article/view/34>>
- Sugiyono, Prof. Dr., *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*, 2008
- Susanto, Ahmad, *Bimbingan Dan Konseling. Konsep,Teori,Dan Aplikasinya*, 2018
- Tauhid, Karimah, Febriady Simbolon, Desi Hasbiyah, and Ali Alamsyah Kusumadinata, 'Keterampilan Komunikasi Petugas Survey Pendataan Penduduk', 2 (2023), pp. 1266–73
- Usman, Arip, 'Penyuluhan Kesehatan Tentang Imunisasi Dasar Lengkap Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Desa Kelebuah Wilayah Kerja Puskesmas Batunyala', *Journal of Community Engagement in Health*, 4.1 (2021), pp. 259–63  
<<https://jceh.org/index.php/JCEH/article/view/133>>
- Virly, Norafika, Devi Aryani Ega, and Abdul Muhid, 'Efektivitas Layanan Konseling Kelompok Dengan Teknik Sosiodrama Untuk Meningkatkan Rasa Empati Siswa: Literature Review', *Psycho Aksara : Jurnal Psikologi*, 1.1 (2023), pp. 32–40, doi:10.28926/pyschoaksara.v1i1.739
- Widjoyo, Shandy, Prof Hatane, Ritzky Karina M R Brahmana, Jurusan Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra, and Jl Siwalankerto, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya', 2.1 (2014), pp. 1–9
- Yuliana, Lia, and Zulfa Mardiyana, 'Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan', *Jambura Journal of Educational Management*, 2, 2021, pp. 53–68, doi:10.37411/jjem.v2i1.526
- Yunior, Khomeiny, 'Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan Terhadapkepuasan Pelanggan Di Pt. Suriatama Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso', 2019, p. 2
- Yusmansyah, Ema Widya Sari, Syarifuddin Dahlan, 'PENGUNAAN LAYANAN INFORMASI DALAM BIMBINGANDAN KONSELING UNTUK MENINGKATKAN AKTIVITAS BELAJAR Ema', 1
- Zultoni, Junaidi, and Farida Herna Astuti, 'Pengaruh Layanan Konseling Individu Terhadap Penyesuaian Diri Siswa Kelas XI Di SMAN 2 Pringgarata', *Jurnal Paedagogy*, 3.1 (2016), pp. 45–51

## Lampiran 1

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Bagus Andika PH  
NIM : 212101030019  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)  
Institusi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 20 Maret 2025

Saya yang menyatakan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



Muhammad Bagus Andika PH  
NIM. 212101030019

## Lampiran 2

## Matriks Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN INFORMASI DAN KONSELING REMAJA SEKOLAH MENENGAH ATAS MUHAMMADIYAH 02 WULUHAN	KEPUASAN SISWA	1. KUALITAS PRODUK	seberapa konsisten petugas memberikan hasil yang sama	1. SISWA	Pendekatan penelitian Kuantitatif	1. Seberapa tinggi tingkat layanan informasi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan ?
		2. HARGA	kepuasan terhadap kesesuaian layanan dengan spp sekolah	2. KEPALA SEKOLAH	Penentuan jumlah sample menggunakan rumus slovin	2. Seberapa tinggi tingkat konseling remaja Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan ?
		3. KUALITAS PELAYANAN	- fasilitas layanan sesuai	3. GURU BK	$n = \frac{N}{1 + \left[ \frac{Z^2}{Ne} \right]^2}$	3. Seberapa tinggi tingkat kepuasan siswa Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
			ketepatan waktu dalam menyelesaikan masalah	4. DOKUMENTASI		4. Seberapa tinggi tingkat kepuasan siswa terhadap layanan informasi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan ?
			kecepatan dalam menanggapi	5. KEPUSTAKAAN		5. Seberapa tinggi tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling remaja Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan ?
			keramahan dan kesopanan petugas		3. Teknik Pengumpulan data - Observasi - Angket	
			- petugas			

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
			menciptakan suasana yang nyaman		- Dokumenter	
		4.FAKTOR EMOSIONAL	petugas memahami emosi siswa		Perhitungan data menggunakan rumus distribusi frekuensi relatif  $P = \frac{F}{N} \times 100\%$	
			- petugas mampu mengendalikan emosi siswa			
			- petugas memberikan motivasi siswa			
			- petugas mampu memahami perasaan siswa			
			- petugas mampu berkomunikasi dengan baik			
			- petugas membangun hubungan yang baik dengan siswa			
		5. KEMUDAHAN	- mudah dipelajari			

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
			- mudah digunakan			
	LAYANAN INFORMASI	1. KETERSEDIAAN LAYANAN	- layanan tersedia pada jam kerja			
		2. KETEPATAN INFORMASI	- informasi yang diberikan akurat dan terkini			
			- informasi yang diberikan lengkap			
		3. KEMUDAHAN AKSES	- informasi yang diberikan mudah digunakan			
		4. KECEPATAN LAYANAN	- cepat menyelesaikan masalah dan menyelesaikan permintaan			
		5. KUALITAS LAYANAN	- Petugas sopan memberikan layanan - Petugas memiliki skill komunikasi yang			

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
			baik			
			- Petugas pengertian terhadap kebutuhan pengguna			
			- Petugas bersedia membantu melayani siswa			
	KONSELING REMAJA	1. JENIS	- Konselor memberikan layanan individu			
			- Konselor memberikan layanan kelompok			
		2. PENDEKATAN	- Konselor memahami masa lalunya			
			- Konselor membantu remaja mengemabngkan potensi siswa			

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
		3. TOPIK	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konselor memberikan hukuman ketika siswa melakukan kesalahan</li> <li>- Konselor berusaha mengubah pola pikir negatif siswa</li> <li>- Konselor membantu meningkatkan prestasi belajar</li> <li>- Konselor mencari solusi permasalahan siswa</li> <li>- Konselor membantu siswa membangun hubungan yang baik</li> </ul>			

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
			dengan orang lain			
			- Konselor membantu siswa memilih jurusan atau program studi yang sesuai dengan siswa			
			- Konselor memberikan layanan individu dalam ruang konseling yang aman dan nyaman			
		4. METODE	- Konselor memberikan layanan kelompok dengan teknik seperti diskusi, permainan dan simulasi			
			- Konselor			

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
			memberikan layanan kepada siswa yang mengalami krisis ekonomi, bunuh diri, penyalahgunaan narkoba atau kekerasan.			
			- Konselor lulusan S1 bidang bimbingan konseling.			
		5. KARAKTERISTIK KONSELOR	- Konselor memiliki pengetahuan tentang perkembangan siswa.			
			- Konselor menjaga kerahasiaan siswa.			

### Lampiran 3

#### INSTRUMEN PENELITIAN DAFTAR PERTANYAAN

NAMA :  
KELAS :  
JURUSAN :  
SEKOLAH :

#### PETUNJUK PENGISIAN

berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom yang sudah tersedia, isikan sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan.

Pernyataan	Keterangan
Sangat Setuju	SS
Setuju	S
Tidak Setuju	TS
Sangat Tidak Setuju	STS

#### A. Kepuasan Siswa

##### Dimensi Kualitas Produk

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas konsisten memberikan hasil yang sama.				

##### Dimensi Harga

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
2	SPP sesuai dengan layanan yang diberikan petugas.				

##### Dimensi kualitas Layanan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
3	Fasilitas layanan sesuai.				
4	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan masalah.				
5	Kecepatan dalam menanggapi				
6	Keramahan dan kesopanan petugas				

## Dimensi Faktor Emosional

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
7	Petugas memahami emosi siswa.				
8	Petugas mampu mengendalikan emosi siswa.				
9	Petugas memberikan motivasi siswa.				
10	Petugas mampu memahami perasaan siswa.				
11	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik.				
12	Petugas membangun hubungan yang baik dengan siswa				

## Dimensi Kemudahan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
13	Layanan Informasi dan konseling mudah dipelajari				
14	Layanan Informasi dan konseling mudah digunakan				

**B. Layanan Informasi**

## Dimensi Ketersediaan Layanan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
15	Layanan tersedia pada jam kerja.				

## Dimensi Ketepatan Informasi

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
16	Informasi yang diberikan lengkap.				
17	Informasi yang diberikan akurat dan terkini.				

## Dimensi Kemudahan Akses

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
18	Informasi yang diberikan mudah digunakan				

## Dimensi Kecepatan Layanan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
19	Petugas cepat mendapatkan solusi dan menyelesaikan permintaan.				

## Dimensi Kualitas Layanan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
----	------------	----	---	----	-----

20	Petugas sopan memberikan layanan.				
21	Petugas memiliki skill komunikasi yang baik.				
22	Petugas pengertian terhadap kebutuhan pengguna.				
23	Petugas bersedia membantu melayani siswa				

### C. Konseling Remaja

#### Jenis

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
24	Konselor memberikan layanan individu				
25	Konselor memberikan layanan kelompok				

#### Pendekatan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
26	Konselor memahami masa lalunya				
27	Konselor membantu remaja mengembangkan potensi siswa				
28	Konselor memberikan hukuman ketika siswa melakukan kesalahan				
29	Konselor berusaha mengubah pola pikir negatif siswa				

#### Topik

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
30	Konselor membantu meningkatkan prestasi belajar				
31	Konselor mencari solusi permasalahan siswa				
32	Konselor membangun hubungan yang baik dengan orang lain				
33	Konselor membantu siswa memilih jurusan atau program studi yang sesuai dengan siswa				

#### Metode

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
34	Konselor memberikan layanan individu dalam ruang konseling				
35	Konselor memberikan layanan kelompok dengantechnik seperti diskusi, permainan dan simulasi				

36	Konselor memberikan layanan kepada siswa yang mengalami krisis ekonomi, bunuh diri, penyalahgunaan narkoba atau kekerasan				
----	---	--	--	--	--

#### Karakteristik Konselor

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
37	Konselor lulusan S1 bidang bimbingan konseling				
38	Konselor memiliki pengetahuan tentang perkembangan siswa				
39	Konselor menjaga kerahasiaan siswa				



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## Lampiran 4

## SURAT IZIN PENELITIAN

	<b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b> <b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER</b> <b>FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN</b>
	Jl. Mataram No. 01 Mangli, Telp.(0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136 Website: <a href="http://itk.uinkhas-jember.ac.id">http://itk.uinkhas-jember.ac.id</a> Email: <a href="mailto:tarbiyah.uinjember@gmail.com">tarbiyah.uinjember@gmail.com</a>
<hr/>	
Nomor : B-9417/In.20/3.a/PP.009/11/2024 Sifat : Biasa Perihal : <b>Permohonan Ijin Penelitian</b>	
Yth. Kepala SMA MUHAMMADIYAH 02 WULUHAN Krajan Kulon, Tj. Rejo, Kec. Wuluhan, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68162	
Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :	
NIM	: 212101030019
Nama	: MOHAMAD BAGUS ANDIKA PUTRA HARIYANTO
Semester	: Semester tujuh
Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN INFORMASI DAN KONSELING REMAJA SEKOLAH MENENGAH ATAS MUHAMMADIYAH 02 WULUHAN" selama 40 ( empat puluh ) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu ALIM PURNOMOSIDI	
Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.	
Jember, 22 November 2024 Dekan,  Hotibul Umam	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 J E M B E R

## Lampiran 5

**SURAT SELESAI PENELITIAN**

MAJELIS PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH  
PIMPINAN DAERAH MUHAMMADIYAH KABUPATEN JEMBER  
**SMA MUHAMMADIYAH 2 WULUHAN**  
(TERAKREDITASI)  
Jalan Ambulu No. 4 Telp/ Fax; (0336) 623871 Wuluhan – Jember

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Nomor : 134/KET/III.4.AU/A/2025

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Alim Purnomosidi, S.Pd.  
NIP : -  
Jabatan : Kepala SMA Muhammadiyah 2 Wuluhan  
Menerangkan bahwa :  
Nama : Mohammad Bagus Andika Putra Hariyanto  
NIM : 212101030019  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan/Prodi : Pendidikan Islam/Manajemen Pendidikan Islam  
Universitas : Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember

Telah selesai melaksanakan penelitian di SMA Muhammadiyah 2 Wuluhan dari tanggal 22 November s.d 6 Januari 2025 dengan judul “Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Informasi dan Konseling Remaja Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 2 Wuluhan”  
Demikian surat keterangan ini, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



Alim Purnomosidi, S.Pd.  
NBM. 1 112 888

Lampiran 6

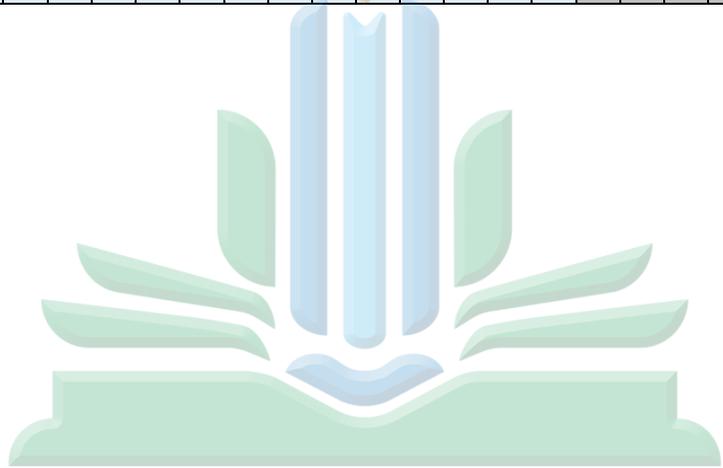
DISTRIBUSI DATA ANGKET

LAYANAN INFORMASI									KONSELING REMAJA										KEPUASAN SISWA										TOTAL													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29		30	31	32	33	34	35	36	37	38	39			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	128	
2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	109	
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	114	
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	106	
4	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	2	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	118	
3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	104	
3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	125
3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	106
3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	106	
3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	117	
3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	142
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	149
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	113
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	146
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	117
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	130
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	141
4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	119	

LAYANAN INFORMASI									KONSELING REMAJA															KEPUASAN SISWA															TOTAL		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39			
3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	114		
3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	126		
3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	127		
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	121	
3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	131		
3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	99		
4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	138
3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	135	
3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	123
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	118	
4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	125	
4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	125	
4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	112	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	122	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	113	
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	120
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	119	
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	122	
3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	139	
3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	125		

LAYANAN INFORMASI									KONSELING REMAJA										KEPUASAN SISWA										TOTAL												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29		30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	112		
4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	110		
3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	104		
3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	106		
3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	116		
3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	122		
4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	144	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	121	
4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	133	
3	4	2	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	3	129		
3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	123		
3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	132	
3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	139	
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	4	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	124
3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	126	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	113	
1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	102		
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	109	
3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	127		
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	4	123	

LAYANAN INFORMASI									KONSELING REMAJA													KEPUASAN SISWA													TOTAL						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	112
4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	130



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 J E M B E R



## Lampiran 8

## Output SPSS Reliabilitas Data

Layanan Informasi

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	9

Konseling Remaja

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	16

Kepuasan Siswa

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	14

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

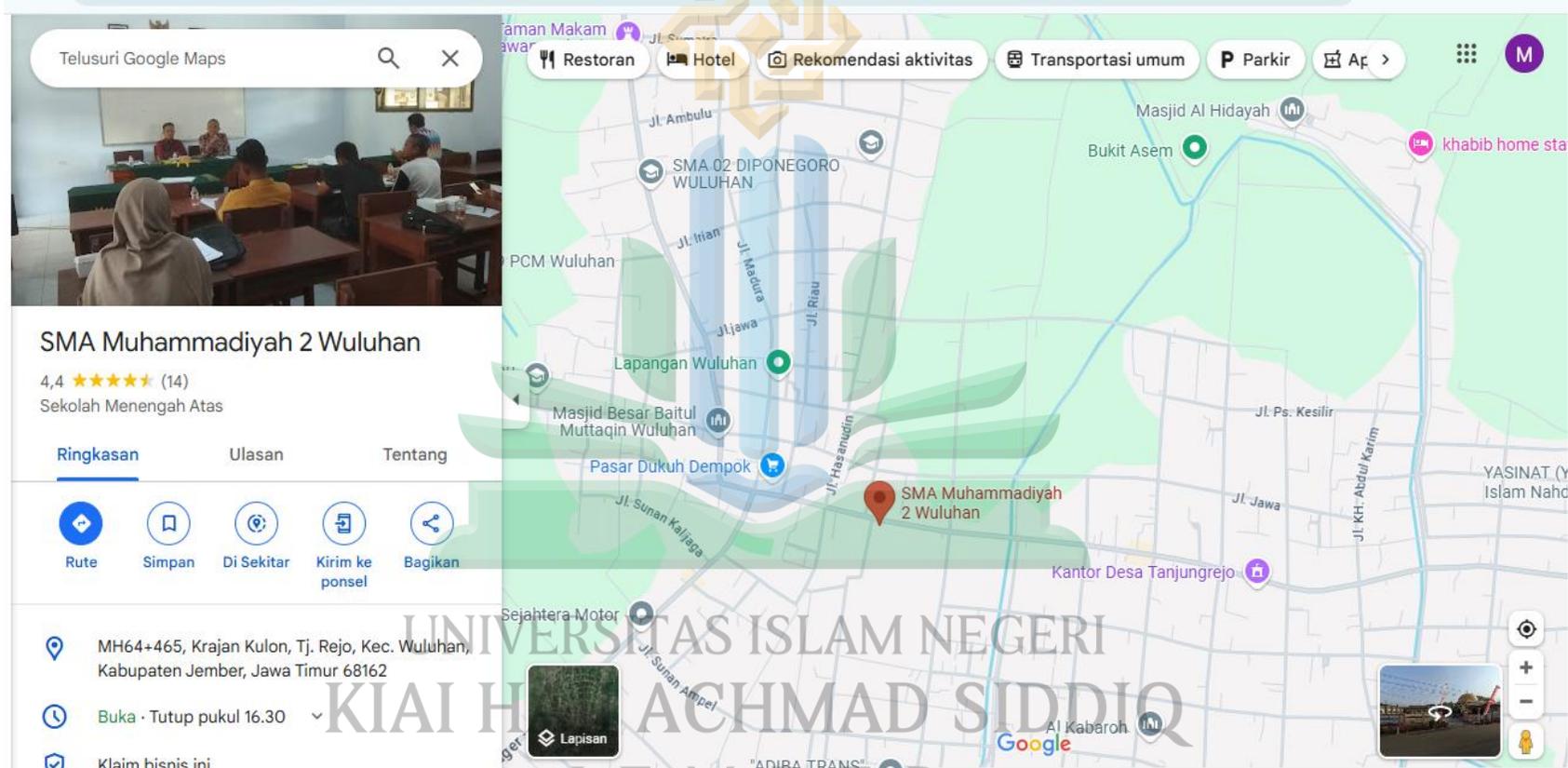
Lampiran 9

FOTO SEKOLAH TAMPAK DEPAN



Lampiran 10

**DENAH LOKASI**  
**SEKOLAH MENENGAH ATAS MUHAMMADIYAH 02 WULUHAN**



Lampiran 11

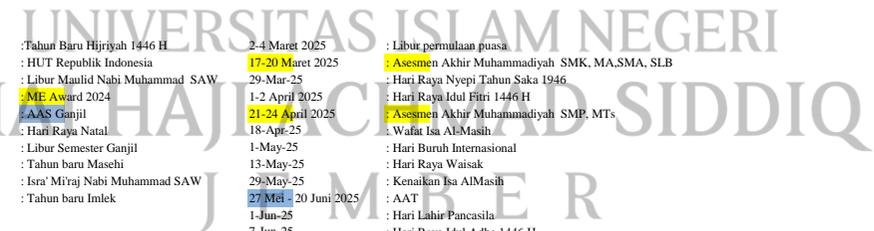
### Kalender Akademik

KALENDER PENDIDIKAN SEKOLAH/MADRASAH MUHAMMADIYAH DI JAWA TIMUR TAHUN PELAJARAN 2024-2025  
UNTUK SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA/SMK/SLB

No	BULAN	TANGGAL																															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	JULI '24							LU								LU	1	2	3	4	5	6	LU	7	8	9	10	11	12	LU	13	14	15
2	AGUSTUS '24	16	17	18	LU	19	20	21	22	23	24	LU	25	26	27	28	29	LHB	LU	30	31	32	33	34	35	LU	36	37	38	39	40	41	
3	SEPTEMBER '24	LU	42	43	44	45	46	47	LU	48	49	50	51	52	53	LU	LHB	54	55	56	57	58	LU	59	60	61	62	63	64	LU	65		
4	OKTOBER '24	66	67	KTS	KTS	KTS	LU	68	69	70	71	72	73	LU	74	75	76	77	78	79	LU	80	81	82	83	84	85	LU	86	87	88	89	
5	NOPEMBER '24	90	91	LU	92	93	94	95	96	97	LU	98	99	100	101	102	103	LU	104	105	106	107	108	109	LU	110	111	112	113	114	115		
6	DESEMBER '24	LU	116	117	118	119	120	121	LU	122	123	124	125	126	127	LU	LS1	LS1	LS1	LS1	LS1	LS1	LU	LS1	LS1	LHB	LHB	LS1	LS1	LU	LS1	LS1	
7	JANUARI '25	LHB	1	2	3	LU	4	5	6	7	8	9	LU	10	11	12	13	14	15	LU	16	17	18	19	20	21	LU	22	LHB	LHB	23	24	
8	PEBRUARI '25	25	LU	26	27	28	29	30	31	LU	32	33	34	35	36	37	LU	38	39	40	41	42	43	LU	44	45	46	47	48				
9	MARET '25	49	LU	LPP	50	51	52	53	54	LU	55	56	57	58	59	60	LU	61	62	63	64	65	66	LU	67	68	69	70	71	LHB	LU	LHR	
10	APRIL '25	LHB	LHB	LHR	LHR	LHR	LU	LHR	LHR	LHR	LHR	LHR	LU	72	73	74	75	LHB	76	LU	77	78	79	80	81	82	LU	83	84	85			
11	MEI '24	LHB	86	87	LU	88	89	90	91	92	93	LU	94	LHB	95	96	97	98	LU	99	100	101	102	103	104	LU	105	106	107	LHB	108	109	
12	JUNI '25	LU	110	111	112	113	114	LHB	LU	115	116	117	118	119	120	LU	121	122	123	124	125	LS2	LU	LS2	LU	112							
	JULI '25	LS2	LS2	LS2	LS2	LS2	LU									LU																	

**KETERANGAN**  
 LHB : Libur Hari Besar  
 LU/LS1: Libur Umum  
 LS2 : Libur Semester 1\*  
 : Libur Semester 2\*  
 LPP : Libur Permulaan Puasa Semester Ganjil : 127 hari  
 LHR : Libur Sekitar Hari Raya Semester Genap : 125 hari  
 PAS : Penilaian Akhir Semester  
 PAT : Penilaian Akhir Tahun

- |                           |                                  |                       |  |
|---------------------------|----------------------------------|-----------------------|--|
| Libur Hari Besar 7-Jul-24 | : Tahun Baru Hijriyah 1446 H     | 2-4 Maret 2025        | : Libur permulaan puasa                        |
| Event penting 17-Aug-24   | : HUT Republik Indonesia         | 17-20 Maret 2025      | : Asesmen Akhir Muhammadiyah SMK, MA, SMA, SLB |
| 16-Sep-24                 | : Libur Maulid Nabi Muhammad SAW | 29-Mar-25             | : Hari Raya Nyepi Tahun Saka 1946              |
| 15-16 Oktober 2024        | : ME Award 2024                  | 1-2 April 2025        | : Hari Raya Idul Fitri 1446 H                  |
| 27 nop-14 des 2024        | : AAS Ganjil                     | 21-24 April 2025      | : Asesmen Akhir Muhammadiyah SMP, MTs          |
| 25-26 Desember 2024       | : Hari Raya Natal                | 18-Apr-25             | : Wafat Isa Al-Masih                           |
| 16-31 Des. 2024           | : Libur Semester Ganjil          | 1-May-25              | : Hari Buruh Internasional                     |
| 1-Jan-25                  | : Tahun baru Maschi              | 13-May-25             | : Hari Raya Waisak                             |
| 28-Jan-25                 | : Isra' Mi'raj Nabi Muhammad SAW | 29-May-25             | : Kenaikan Isa AlMasih                         |
| 29-Jan-25                 | : Tahun baru Imlek               | 27 Mei - 20 Juni 2025 | : AAT  |
|                           |                                  | 1-Jun-25              | : Hari Lahir Pancasila                         |
|                           |                                  | 7-Jun-25              | : Hari Raya Idul Adha 1446 H.                  |



Lampiran 12

Jadwal Pelajaran

HARI	ALOKASI WAKTU		MATA PELAJARAN						
			KELAS						
			XA	XB	XI IPA	XI IPS	XII IPA	XII IPS	
SENIN	JAM	WAKTU	UPACARA						
	1	07.00-07.30	PJOK	BING	PAI	SJRH	KIM	SOS	
	2	07.30-08.00	PJOK	BING	PAI	SJRH	KIM	SOS	
	3	08.00-08.30	BIND	SJRH	BING	PAI	KIM	SOS	
	4	08.30-09.00	BIND	SJRH	BING	PAI	BIO	EKO	
	5	09.00-09.30	BIND	SJRH	FIS	BING LNJT	BIO	EKO	
	10.00-10.45			SHOLAT DHUHA - ISTIRAHAT					
	6	10.45-11.15	KIM	BIND	FIS	BING LNJT	SJRH	JAWA	
	7	11.15-11.45	KIM	BIND	FIS	BING LNJT	SJRH	JAWA	
	8	11.45-12.15	p5	p5	p5	p5	p5	p5	
	9	12.15-12.45	p5	p5	p5	p5	p5	p5	
	12.45-13.00			SHOLAT DHUHA - ISTIRAHAT					
SELASA	11	13.00-13.30	BTA	BTA	BTA	BTA	BTA	BTA	
	12	13.30-14.00	BTA	BTA	BTA	BTA	BTA	BTA	
	1	07.00-07.30	PAI	PJOK	B. Arab	SOS	BING	PKW	
	2	07.30-08.00	PAI	PJOK	B. Arab	SOS	BING	PKW	
	3	08.00-08.30	JAWA	PAI	PJOK	B. Arab	MTK LNJT	BING LNJT	
	4	08.30-09.00	JAWA	PAI	PJOK	B. Arab	MTK LNJT	BING LNJT	
	5	09.00-09.30	SJRH	EKO	PKN	JAWA	MTK LNJT	BING LNJT	
	6	09.30-10.00	SJRH	EKO	PKN	JAWA	KIM	SOS	
	10.00-10.45			SHOLAT DHUHA - ISTIRAHAT					
	7	10.45-11.15	SJRH	MTK	MTK WJB	PKN	KIM	SOS	
	8	11.15-11.45	SOS	MTK	KIM	PKN	BIO	EKO	
	9	11.45-12.15	SOS	MTK	KIM	MTK WJB	BIO	EKO	
10	12.15-12.45	MTK	BIND	KIM	MTK WJB	BIO	EKO		
12.45-13.00			SHOLAT DZUHUR BERJAMAAH						
RABU	11	13.00-13.30	BTA	BTA	BTA	BTA	BTA	BTA	
	12	13.30-14.00	BTA	BTA	BTA	BTA	BTA	BTA	
	1	07.00-07.30	PKW	FIS	BING LNJT	PJOK	PAI	SJRH	
	2	07.30-08.00	PKW	FIS	BING LNJT	PJOK	PAI	SJRH	
	3	08.00-08.30	SOS	FIS	PKW	BING LNJT	PKN	PAI	
	4	08.30-09.00	BIO	TIK	PKW	BING LNJT	PKN	PAI	
	5	09.00-09.30	EKO	TIK	BIO	GEO	MTK	BING LNJT	
	6	09.30-10.00	B. JAWA	PKW	BIO	GEO	MTK	BING LNJT	
	10.00-10.45			SHOLAT DHUHA - ISTIRAHAT					
	7	10.45-11.15	B. JAWA	PKW	BIO	GEO	MTK WJB	BIND	
	8	11.15-11.45	p5	p5	p5	p5	p5	p5	
	9	11.45-12.15	p5	p5	p5	p5	p5	p5	
10	12.15-12.45	p5	p5	p5	p5	p5	p5		
12.45-13.00			SHOLAT DZUHUR BERJAMAAH						
RABU	11	13.00-13.30	BTA	BTA	BTA	BTA	BTA	BTA	
	12	13.30-14.00	BTA	BTA	BTA	BTA	BTA	BTA	

HARI	ALOKASI WAKTU		MATA PELAJARAN						
			KELAS						
			XA	XB	XI IPA	XI IPS	XII IPA	XII IPS	
KAMIS	JAM	WAKTU	EKO	SOS	BIO	BING LNJT	PKW	B. Arab	
	1	07.00-07.30	EKO	SOS	BIO	BING LNJT	PKW	B. Arab	
	2	07.30-08.00	EKO	SOS	BIO	BING LNJT	PKW	B. Arab	
	3	08.00-08.30	FIS	SOS	BING LNJT	BIND	B. Arab	PKN	
	4	08.30-09.00	FIS	KIM	BING LNJT	BIND	B. Arab	KEMU	
	5	09.00-09.30	B. Arab	KIM	BING LNJT	BIND	FIS	GEO	
	6	09.30-10.00	B. Arab	KIM	BIND	SOS	FIS	GEO	
	10.00-10.45			SHOLAT DHUHA - ISTIRAHAT					
	7	10.45-11.15	KIM	EKO	SNBDY	SOS	FIS	GEO	
	8	11.15-11.45	GEO	BIO	SNBDY	SOS	BIND	MTK WJB	
JUMAT	9	11.45-12.15	GEO	B. JAWA	KIM	SNBDY	BIND	MTK WJB	
	10	12.15-12.45	GEO	B. JAWA	KIM	SNBDY	BIND	MTK WJB	
	12.45-13.00			SHOLAT DZUHUR BERJAMAAH					
	11	13.00-13.30	BTA	BTA	BTA	BTA	BTA	BTA	
	12	13.30-14.00	BTA	BTA	BTA	BTA	BTA	BTA	
	1	07.00-07.30	TS	TS	FIS	GEO	JAWA	BING LNJT	
	2	07.30-08.00	TS	TS	FIS	GEO	JAWA	BING LNJT	
	3	08.00-08.30	BING LNJT	BIO	KEMUH	EKO	FIS	GEO	
	4	08.30-09.00	BING LNJT	BIO	KEMUH	EKO	FIS	GEO	
	09.00-09.30			SHOLAT DHUHA - ISTIRAHAT					
5	09.30-10.00	MTK	GEO	JAWA	KEMUH	SNBDY	BIND		
6	10.00-10.45	MTK	GEO	JAWA	KEMUH	SNBDY	BIND		
SABTU	7	10.45-11.15							
	8	11.15-11.45							
	1	07.00-07.30	KEMUH	KEMUH	SJRH	PKW	MTK WJB	PJOK	
	2	07.30-08.00	FIS	KEMUH	SJRH	PKW	MTK WJB	PJOK	
	3	08.00-08.30	TIK	PKN	BIND	MTK WJB	PJOK	KEMUH	
	4	08.30-09.00	TIK	PKN	BIND	EKO	PJOK	KEMUH	
	5	09.00-09.30	PKN	GEO	MTK WJB	EKO	KEMUH	SNBDY	
	6	09.30-10.00	PKN	KEMUH	MTK WJB	EKO	KEMUH	SNBDY	
10.00-10.45			SHOLAT DHUHA - ISTIRAHAT						
7	10.45-11.15	HW	HW	HW	HW	HW	HW		
8	11.15-11.45	HW	HW	HW	HW	HW	HW		

## Lampiran 13

No.	Dokumentasi	Deskripsi
1.		Foto penelitian penyebaran angket.
2.		Siswa melakukan pengisian angket penelitian yang sudah disebar.

No.	Dokumentasi	Deskripsi
<p>3.</p>		<p>foto dengan bapak kepala Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan.</p>
<p>4.</p>		<p>Foto dengan Waka Kurikulum.</p>

No.	Dokumentasi	Deskripsi
5.		Foto dengan guru bimbingan konseling.
6.		Foto kegiatan layanan informasi.

No.	Dokumentasi	Deskripsi
7.		<p>Foto dengan siswa Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan.</p>
8.		<p>Contoh foto hasil notulen progress bimbingan konseling Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 02 Wuluhan.</p>

No.	Dokumentasi	Deskripsi
	<p style="text-align: center;"><b>SMA MUHAMMADIYAH 2 WULUHAN</b> (Terakreditasi A) Bimbingan dan Konseling (BK) Tahun Pelajaran: 2022-2023</p> <p style="text-align: center;"><b>Rekapitulasi Kunjungan Rumah</b></p> <hr/> <p>NISN / NIS : 0069000886 / 2750  Nama Siswa : Bagus Nurhadi  Kelas : XI IPS  Status Kunjungan : Sudah dikunjungi</p> <hr/> <p><b>Alamat rumah yang dikunjungi</b> Desa Tamansari Wuluhan</p> <p><b>Tanggal</b> 3 November 2022</p> <p><b>Jam</b> 13.30</p> <p><b>Anggota Keluarga yang dikunjungi</b> Wali Murid (Ibu)</p> <p><b>Ringkasan Masalah</b> Siswa beberapa kali membolos sekolah dan tidak diketahui wali murid</p> <p><b>Hasil Kunjungan</b> Memulai memantau kegiatan peserta didik dari dua arah baik di sekolah maupun dirumah</p> <p><b>Rencana Tindak Lanjut</b> Kros cek kehadiran peserta didik dari wali murid dan guru disekolah</p> <p><b>Nama Petugas / Konselor</b> Abadi Fikar</p> <p style="text-align: right;">JEMBER, 07 Nopember 2022 Koordinator BK  Abadi Fikar Dini Haa NIM. 1258319</p>	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BIODATA PENULIS



### A. IDENTITAS MAHASISWA

Nama : Mohamad Bagus Andika Putra Hariyanto  
 Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 23 Desember 2001  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Agama : Islam  
 Alamat : Dusun Wuluhan, Desa Dukuh Dempok,  
 Kecamatan Wuluhan, Kabupaten Jember  
 Kode Pos : 68162  
 No. Handphone : 085726259664  
 Email : Bagusandika1203@gmail.com  
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Fakultas : Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan  
 Universitas : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

TK : TK Aisyah Bustanul Athfal 03 Ampel  
 SD : SD Muhammadiyah 01 Ampel  
 SMP : SMP Negeri 01 Wuluhan  
 SMA : SMA Negeri Balung  
 PERGURUAN TINGGI : S1 MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM UIN  
 Kiai Haji Achmad Siddiq Jember