

**MANAJEMEN MUTU BIMBINGAN DAN KONSELING DI  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 JEMBER**

**SKRIPSI**



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

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

# **MANAJEMEN MUTU BIMBINGAN DAN KONSELING DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 JEMBER**

## **SKRIPSI**

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



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
Oleh:  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
M Nuruddin Mukti  
NIM : 212101030009  
J E M B E R

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

# **MANAJEMEN MUTU BIMBINGAN DAN KONSELING DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 JEMBER**

## **SKRIPSI**

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



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

Disetujui Pembimbing

  
**Dr. Mukaffan, M.Pd.I.**  
**NIP. 197804202008011017**

# **MANAJEMEN MUTU BIMBINGAN DAN KONSELING DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 JEMBER**

## **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 : Senin

Tanggal : 08 Desember 2025



Anggota :

1. Dr. Ahmad Royani, S.Pd.I., M.Pd.I. (  )
2. Dr. Mukaffan, M.Pd.I (  )



## MOTTO

اللَّهُمَّ خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَنْتُلُكُمْ أَئْكُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً

“Dialah yang menciptakan mati dan hidup untuk menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya.”\*



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

---

\* Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta, Lainah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementrian Agama, 2019), 562.

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrohmanirrohim ...

Puji syukur khadirat Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan karya sederhana ini yang tentunya masih terdapat kekurangan. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk meraih masa depan yang lebih baik.

Dengan ini saya mempersembahkan skripsi ini teruntuk:

1. Ibu saya tercinta : Julfa Mufidah Wijayanti, yang telah membesarkan saya dari yang awalnya tidak bisa apa-apa hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dan akan menyandang gelar S.Pd. terimakasih atas pengorbanan ibu untuk saya yang tidak bisa saya gantikan.
2. Ayah saya tercinta : M. Toha, yang telah mendukung saya dari segi ilmu maupun finansial sehingga saya bisa menyelesaikan study ini sampai tuntas, terimakasih atas dukungan ayah yang sudah mengarahkan saya hingga bisa menyelesaikan study ini.
3. Dan yang terakhir : Untuk teman-teman saya dari awal kuliah hingga sekarang masih bisa berkumpul, bersenda gurau, dan saling menyupport untuk menyelesaikan study ini bersama.

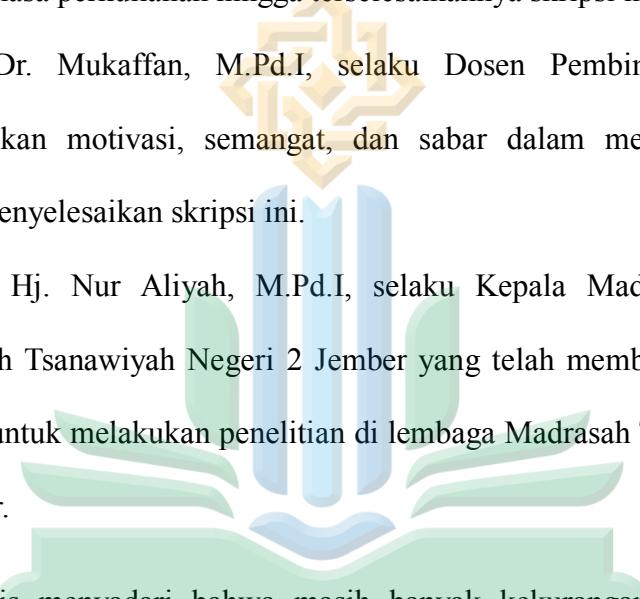
## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur tetap tercurahkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga skripsi ini dengan judul Manajemen Mutu Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember dapat disusun oleh penulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Sarjana Pendidikan (S1) dan terselesaikan dengan baik serta tepat pada waktunya.

Shalawat serta salam juga tetap tercurah limpahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, semoga kita menjadi ummat yang kelak mendapatkan syafa'atnya pada hari kebangkitan. Skripsi ini dapat terselesaikan oleh penulis dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis meyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., selaku rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Abdul Mu'is, S.Ag., M.Si., selaku dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan izin penelitian.
3. Bapak Dr. Nuruddin, S.Pd.I., M.Pd.I., selaku ketua jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas kepada penulis hingga terselesaiannya skripsi ini.

- 
4. Bapak Dr. Ahmad Royani, S.Pd.I., M.Pd.I., selaku koordinator program studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan persetujuan penulis dalam melakukan penelitian ini.
  5. Bapak Fiqru Mafar, M.IP, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah semangat, berdoa, dan sabar dalam memberikan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga terselesaiannya skripsi ini.
  6. Bapak Dr. Mukaffan, M.Pd.I, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan motivasi, semangat, dan sabar dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
  7. Ibu Dr. Hj. Nur Aliyah, M.Pd.I, selaku Kepala Madrasah di lembaga Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di lembaga Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, dan mengharapkan saran serta arahan yang membangun. Sehingga skripsi ini bermanfaat dan mampu membawa berkah.

J E M B E R

Jember, 5 November 2025

Penulis

M Nuruddin Mukti

## ABSTRAK

**M Nuruddin Mukti, 2025 : Manajemen Mutu Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember.**

Kata Kunci : Manajemen Mutu Bimbingan dan Konseling

Pendidikan tidak hanya berfokus pada pencapaian akademik, tetapi juga pada perkembangan pribadi, sosial, dan emosional peserta didik. Oleh karena itu, layanan bimbingan dan konseling (BK) di sekolah memegang peranan penting dalam membentuk karakter dan membantu siswa mengatasi berbagai permasalahan yang dapat menghambat proses belajar mereka. Dalam mengatasi itu MTsN 2 Jember merupakan salah satu madrasah negeri yang dikenal memiliki keunggulan dalam bidang pengembangan peserta didik. Madrasah ini tidak hanya unggul dalam aspek akademik, tetapi juga aktif mengembangkan program non-akademik yang mendukung pembentukan karakter dan keterampilan siswa, termasuk melalui layanan BK.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah: 1) Perencanaan Manajemen Mutu Layanan Bimbingan dan konseling di MTsN 2 Jember, 2) Pelaksanaan Manajemen Mutu Layanan Bimbingan dan Konseling di MTsN 2 Jember, 3) Evaluasi Manajemen Mutu Layanan Bimbingan dan Konseling di MTsN 2 Jember.

Tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah: 1) Untuk mendeskripsikan perencanaan manajemen mutu layanan bimbingan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember. 2) Untuk mendeskripsikan perencanaan manajemen mutu layanan bimbingan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember. 3) Untuk mendeskripsikan evaluasi terhadap layanan bimbingan konseling sebagai upaya peningkatan mutu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles Huberman dan Saldana, dengan langkah-langkah: 1) Kondensasi data, 2) Penyajian data, 3) Penarikan kesimpulan. Metode keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil kesimpulan dari penelitian ini, 1) Perencanaan layanan BK di MTsN 2 Jember telah dilakukan secara sistematis dan berlandaskan prinsip manajemen mutu. Proses dimulai dengan pemetaan kebutuhan peserta didik melalui angket AKPD, yang menjadi dasar penyusunan Rencana Pelaksanaan Layanan (RPL), materi layanan, dan program tahunan. 2) Pelaksanaan layanan BK mencakup layanan klasikal dan non-klasikal (individu dan kelompok) yang dilakukan secara terstruktur dan berbasis data hasil analisis kebutuhan siswa. 3) Evaluasi layanan BK dilaksanakan secara sistematis dan berkelanjutan melalui monitoring perubahan perilaku siswa, supervisi kepala madrasah, serta tindak lanjut hasil layanan.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian .....	13
E. Definisi Istilah.....	14
F. Sistematika Pembahasan .....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	17
B. Kajian Teori.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian .....	40

C. Subyek Penelitian.....	41
D. Teknik Pengumpulan Data .....	42
E. Analisis Data .....	45
F. Keabsahan Data.....	47
G. Tahap-tahap Penelitian .....	48
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	50
B. Penyajian Data dan Analisis.....	63
C. Pembahasan Temuan .....	107
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>116</b>
A. Kesimpulan .....	116
B. Saran.....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>122</b>

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

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan.....	22
Tabel 4.1Daftar Sumber daya Manusia (Guru) .....	60
Tabel 4.2Program Semester 2 Bimbingan Konseling Kelas 8 MTsN 2 Jember TP. 2024/2025 .....	72
Tabel 4.3 Hasil Temuan Peneliti .....	105



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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Triangkulasi Sumber .....	48
Gambar 3.2 Tahap-tahap Penelitian .....	48
Gambar 4.1 Angket AKPD .....	68
Gambar 4.2 Penyusunan RPL,Materi, dan Prota .....	74
Gambar 4.3 Rapat Kordinasi dengan Guru BK .....	78
Gambar 4.4 Proses Layanan Klasikal .....	84
Gambar 4.5 Proses Layanan non Klasikal (kelompok).....	84
Gambar 4.6 Proses Layanan non Klasikal (individu) .....	84
Gambar 4.7 Penanganan Kasus.....	88
Gambar 4.8 Buku catatan prilaku siswa.....	89
Gambar 4.9 Kordinasi antar beberapa pihak (wali kelas, dan guru bk).....	92
Gambar 4.10 Instrumen supervisi guru BK .....	98
Gambar 4.11 Contoh Supervisi Layanan Klasikal .....	101

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

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Mutu pendidikan merupakan fondasi bagi pembangunan suatu masyarakat yang berkelanjutan. Pendekatan pendidikan yang berkualitas tidak hanya memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan bagi individu untuk berhasil dalam kehidupan pribadi dan profesional mereka, tetapi juga menciptakan landasan bagi inovasi, pertumbuhan ekonomi, dan kesejahteraan sosial. Dengan memastikan akses yang adil dan kesempatan yang setara bagi semua individu untuk mendapatkan pendidikan berkualitas, kita dapat mengurangi ketimpangan sosial dan ekonomi, serta membuka peluang bagi perkembangan pribadi yang berkelanjutan.

Mutu pendidikan merupakan tolak ukur penting dalam menilai efektivitas sistem pendidikan suatu negara. Hal ini mencakup berbagai aspek, termasuk ketersediaan fasilitas pendidikan yang memadai, kualitas guru dan tenaga pendidik, kurikulum yang relevan dengan kebutuhan zaman, serta metode pengajaran yang inovatif dan inklusif. Mutu adalah conformance to requirement, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar atau kriteria mutu yang telah ditentukan, standar mutu tersebut meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi.<sup>1</sup> Mutu pendidikan juga tercermin dalam kemampuan siswa

---

<sup>1</sup> Mu'alimin, Mu'alimin, Sarwan Sarwan, and Imron Rosady. "Supervisi akademik pada guru sebagai langkah peningkatan mutu madrasah." MADROSATUNA 3.2 (2019): 110-117.

untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai yang diperlukan untuk menjadi warga yang produktif dan berkontribusi dalam masyarakat. Pendidikan yang berkualitas tidak hanya mencetak individu yang cerdas secara akademis, tetapi juga membentuk karakter, kepemimpinan, dan kemampuan berpikir kritis yang diperlukan dalam menghadapi tantangan kompleks di era globalisasi ini

Mutu merupakan sesuatu yang dianggap salah satu bagian penting, karena mutu pada dasarnya menunjukkan keunggulan suatu produk jika dibandingkan dengan produk lainnya. Mutu berarti kepuasan pelanggan. Dengan demikian, setiap bagian proses dalam organisasi memiliki pelanggan. Kepuasan pelanggan internal akan menyebabkan kepuasan pelanggan organisasi.<sup>2</sup> Penignkatan mutu merupakan usaha dari setiap lembaga-lembaga penghasil produk barang tetapi juga produk jasa. Demikian halnya dalam pendidikan mutu merupakan bagian penting untuk diperhatikan.<sup>3</sup> Edward Deming dikutip dalam manajemen kualitas total dalam pendidikan Oleh dc kambej berpendapat bahwa meskipun kualitas mencakup kesesuaian atribut produk dengan tuntutan konsumen, namun kualitas harus lebih dari itu.<sup>4</sup> Deming juga menyatakan bahwa permasalahan utama kualitas/mutu secara mendasar berkaitan dengan manajemen. Secara umum, Deming

---

<sup>2</sup> Fauzi, Imron, and Qurrota A'yun. "Standarisasi Mutu Lulusan Sebagai Kesiapan Mahasiswa Calon Guru Profesional Pada Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember". *Journal of Islamic Education Research* 2, no. 2 (December 30, 2021): 183–198.

<sup>3</sup> Amiruddin Siahaan et al., "*Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan*," 05, no. 02 (2023): Hal. 1

<sup>4</sup> Daniel C. Kambej, *Manajemen Kualitas Total dalam Pendidikan* (terj. dari *Total Quality Management* oleh Edward Sallis) (Pascasarjana Universitas Negeri Manado, 2004), 36–38.

mengedepankan langkah antisipasi atau pencegahan dalam menjamin perbaikan kualitas. Deming menyampaikan bahwa peningkatan kualitas berawal dari tujuan, melakukan perbaikan terus menerus dengan memfokuskan pada pendidikan dan latihan pada staf agar pelaksanaan setiap kegiatan dapat berjalan baik dengan jaminan kualitas yang terjaga. Semua itu terbangun dan berjalan maksimal jika faktor kepemimpinan secara kelembagaan dan struktural mampu menggerakan staf dengan baik untuk mencapai tujuan.<sup>5</sup>

Edward Sallis pada *Total Quality Management In Education* mengungkapkan “*quality is at the top of most agendas and improving quality is probably the most important task facing any institution. However, despite its importance, many people find quality an enigmatic concept. It is perplexing to define and often difficult to measure*”. Mutu adalah bagian penting dari seluruh agenda dalam organisasi dan meningkatkan mutu mungkin merupakan tugas yang paling penting yang dihadapi institusi manapun. namun banyak orang yang menganggap kualitas merupakan konsep yang membingungkan, rumit untuk ditetapkan serta sulit diukur.<sup>6</sup>

Pendidikan merupakan kebutuhan mutlak bagi manusia, yang harus dipenuhi sepanjang hayat. Pendidikan dapat diartikan sebagai proses dengan menggunakan metode tertentu sehingga seseorang akan mendapatkan pengetahuan. Menurut undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab II, pasal 3 menyatakan bahwa “Pendidikan

---

<sup>5</sup> Samsul Hadi, “*Model Pengembangan Mutu di Lembaga Pendidikan*,” 2 (2020): 326.

<sup>6</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, [t.t.], 38.

nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab pada bidangnya masing-masing.”<sup>7</sup>

Dari undang-undang diatas dapat kita lihat bahwa pendidikan mempunyai peranan penting bagi kemajuan bangsa yang dalam kaitannya adalah dengan adanya sekolah atau lembaga pendidikan yang mengatur pendidikan sebagai sarana untuk menuju pada kemajuan bangsa.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomer 20 Tahun 2003 Pasal 39 Mengenai Pendidik dan Tenaga Kependidikan yakni sebagai berikut.<sup>8</sup>

1. Tenaga Kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada suatu kesatuan yang berpedoman pada pendidikan.
2. Pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat terutama bagi pendidik dan perguruan tinggi.

---

<sup>7</sup> *UU Sistem Pendidikan Nasional: UU RI No.20 Tahun 2003* (Jakarta: Redaksi Sinar Grafika, 2014), 7.

<sup>8</sup> *UU Sistem Pendidikan Nasional: UU RI No.20 Tahun 2003*, (Jakarta: Redaksi Sinar Grafika, 2014), 27.

Sekolah atau lembaga pendidikan adalah tempat yang sengaja dibuat untuk mendidik generasi muda agar memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan di masa depan. Sebagai tempat pendidikan, sekolah punya tanggung jawab besar untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas dan bisa berkontribusi bagi kemajuan bangsa melalui proses belajar-mengajar.

Pendidikan tidak hanya berfokus pada pencapaian akademik, tetapi juga pada perkembangan pribadi, sosial, dan emosional peserta didik. Oleh karena itu, layanan bimbingan dan konseling (BK) di sekolah memegang peranan penting dalam membentuk karakter dan membantu siswa mengatasi berbagai permasalahan yang dapat menghambat proses belajar mereka. Namun demikian, untuk mencapai tujuan tersebut secara optimal, layanan BK perlu dikelola secara profesional melalui penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu.

Manajemen mutu dalam konteks layanan BK mengacu pada upaya sistematis dan terencana untuk memastikan bahwa seluruh proses layanan konseling — mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi — berjalan secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan siswa. Dengan menerapkan manajemen mutu, sekolah dapat menjamin bahwa layanan BK yang diberikan benar-benar berkualitas, sesuai standar, dan berkontribusi nyata terhadap perkembangan peserta didik.

Dalam hal ini, kualitas layanan BK sangat ditentukan oleh mutu konselor yang mengelolanya. Konselor yang bermutu tidak hanya ditandai oleh kualifikasi akademik dan sertifikasi profesi, tetapi juga oleh kompetensi

profesional, kematangan kepribadian, serta kemampuan interpersonal yang kuat. Konselor harus memahami perkembangan psikologis siswa, memiliki keterampilan asesmen, menguasai teknik konseling individual maupun kelompok, serta mampu menjalin kolaborasi dengan guru dan orang tua. Konselor bermutu juga dituntut melakukan pengembangan diri secara berkelanjutan melalui pelatihan dan supervisi, sehingga kompetensinya selalu relevan dengan dinamika dan tantangan peserta didik. Di MTsN 2 Jember, keberadaan konselor bersertifikasi menjadi salah satu keunggulan penting yang meningkatkan kualitas layanan BK.

Selain kompetensi konselor, mutu layanan BK juga didukung oleh keberadaan ruang BK yang representatif.<sup>9</sup> Ruang BK yang dirancang sesuai prinsip profesionalitas, sehingga mendukung penyelenggaraan layanan secara nyaman, aman, dan menjaga kerahasiaan siswa. Ruangan ini mencakup ruang konseling individual yang tertutup dan kedap suara, ruang konseling kelompok yang lebih luas untuk psikoedukasi, serta ruang administrasi yang digunakan untuk pengelolaan data siswa. Penataan yang rapi, pencahayaan yang mendukung, furnitur yang nyaman, warna dinding yang menenangkan, serta adanya ruang tunggu kecil bagi siswa, membuat ruang BK ini berfungsi secara optimal sebagai tempat penyelenggaraan layanan yang berkualitas. Keberadaan fasilitas ruang BK yang representatif ini menjadi salah satu modal kuat MTsN 2 Jember dalam meningkatkan mutu layanan konseling.

Di tengah tuntutan mutu pendidikan yang semakin tinggi, banyak

---

<sup>9</sup> Observasi MTsN 2 Jember, 6 November 2025

sekolah masih menghadapi tantangan dalam penyelenggaraan layanan BK, seperti kurangnya monitoring, keterbatasan tenaga profesional, hingga kurangnya standar layanan yang terukur. Oleh karena itu, penelitian mengenai manajemen mutu dalam layanan bimbingan dan konseling menjadi relevan untuk mengkaji sejauh mana prinsip-prinsip mutu diterapkan dan bagaimana pengaruhnya terhadap kualitas layanan serta keberhasilan siswa secara holistik.

Namun, lembaga pendidikan yang baik tidak hanya fokus pada hasil akhir berupa lulusan saja, tetapi juga harus memperhatikan proses pembelajaran yang dijalani siswa. Terlebih lagi, masalah-masalah yang dihadapi siswa dalam belajar juga perlu mendapat perhatian.

Saat ini, kita bisa melihat berbagai perilaku negatif dari siswa seperti bolos sekolah, tawuran, penyalahgunaan narkoba dan alkohol, serta pergaulan bebas. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan yang ada belum sepenuhnya menyentuh sisi kesadaran siswa. Maka dari itu, perlu adanya pendekatan khusus yang bisa membantu siswa menyadari dan menyelesaikan masalah mereka. Salah satunya adalah dengan menyediakan layanan bimbingan dan konseling di sekolah.

Dalam dunia pendidikan, bimbingan dan konseling yang juga sering disebut bimbingan dan penyuluhan merupakan bagian penting dari seluruh kegiatan pendidikan. Baik di jalur pendidikan formal, nonformal, maupun informal. Bimbingan dan konseling membantu agar proses pendidikan bisa berjalan lebih lancar, efisien, dan efektif. Intinya, layanan ini fokus pada

membantu siswa mengatasi masalah yang mereka alami, agar mereka bisa belajar dan berkembang dengan lebih baik.<sup>10</sup>

Dalam pandangan Islam, mutu pendidikan memiliki dimensi yang luas dan holistik. Pendidikan dalam Islam tidak hanya terbatas pada pemerolehan pengetahuan akademis, tetapi juga mencakup aspek spiritual, moral, sosial, dan kultural. Mutu pendidikan dalam Islam dapat diukur dari sejauh mana pendidikan tersebut mampu membentuk individu yang taat kepada Allah, berakhhlak mulia, dan berguna bagi masyarakat. Pendidikan Islam menekankan pentingnya integritas moral, keadilan, kasih sayang, dan tanggung jawab sosial sebagai bagian integral dari proses pembelajaran. Selain itu, mutu pendidikan dalam Islam juga mencakup pemberdayaan individu untuk mengembangkan potensi dirinya secara maksimal sesuai dengan tuntutan agama dan kebutuhan dunia. Dengan demikian, pendidikan dalam perspektif Islam bukan hanya sekadar transfer pengetahuan, tetapi juga pembentukan karakter dan kesiapan spiritual untuk menghadapi kehidupan dengan penuh kesadaran akan tanggung jawab kepada Allah dan sesama manusia.

Manajemen Mutu perlu direncanakan dan diatur dengan baik serta sudah merupakan bagian merupakan realisasi dari ajaran ihsan, yakni berbuat baik kepada semua pihak disebabkan karena Allah telah berbuat baik kepada manusia dengan aneka nikmat-Nya, dan dilarang berbuat kerusakan dalam bentuk apapun. Ihsan berasal dari kata *husn*, yang artinya menunjuk pada kualitas sesuatu yang baik dan indah. Dictionary menyatakan bahwa kata

---

<sup>10</sup> Farid Hasyim, Mulyono, *Bimbingan dan Konseling Religius* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010), 23.

husn, dalam pengertian yang umum, bermakna setiap kualitas yang positif (kebijakan, kejujuran, indah, ramah, menyenangkan, selaras.

Manajemen mutu dalam perspektif Islam tidak hanya menekankan pada pencapaian tujuan secara efisien dan efektif, tetapi juga harus dilandasi oleh nilai-nilai spiritual dan akhlak yang luhur. Dalam hal ini, Al-Qur'an memberikan dorongan kepada umat manusia untuk selalu berusaha mencapai mutu yang terbaik dalam setiap amal perbuatannya. Hal ini ditegaskan dalam firman Allah SWT:

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَنْهَاكُمْ أَبْكُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ

Artinya: "Yang menciptakan mati dan hidup untuk menguji kamu, siapa di antara kamu yang paling baik amalnya. Dan Dia Mahaperkasa, Maha Pengampun." (QS. Al-Mulk: 2).<sup>11</sup>

Ayat ini menunjukkan bahwa hakikat hidup manusia adalah untuk diuji dalam hal kualitas amal, bukan sekadar kuantitas. Kata "ahsanu 'amala" dalam ayat ini diartikan oleh para ulama sebagai amal yang paling ikhlas dan paling benar.<sup>12</sup> Dalam konteks manajemen mutu, hal ini selaras dengan prinsip dasar mutu yang menekankan pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan dan tanggung jawab kerja yang profesional. Oleh karena itu, penerapan manajemen mutu dalam dunia pendidikan maupun layanan bimbingan dan konseling harus mencerminkan nilai-nilai seperti kejujuran, ketelitian, akuntabilitas, dan semangat perbaikan diri agar menghasilkan layanan yang tidak hanya memuaskan secara teknis tetapi juga bernilai ibadah di sisi Allah

---

<sup>11</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), QS. Al-Mulk: 2.

<sup>12</sup> Imam Al-Fudhail bin 'Iyadh dalam tafsir Ibn Kathir, lihat: Isma'il bin Umar bin Katsir, *Tafsir Al-Qur'an Al-'Azhim*, Juz 4, (Beirut: Dar al-Fikr, 2000), hlm. 400.

SWT.

Layanan bimbingan dan konseling (BK) memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan peserta didik secara menyeluruh, baik dari aspek akademik, sosial, pribadi, maupun karier. Dalam lingkungan madrasah, keberadaan layanan BK sangat dibutuhkan untuk mengarahkan siswa dalam menghadapi berbagai permasalahan yang muncul selama proses pendidikan. Namun, efektivitas layanan BK tidak hanya bergantung pada keberadaannya semata, melainkan juga pada bagaimana layanan tersebut dikelola secara terencana, terukur, dan berorientasi mutu. Untuk menjamin keberlangsungan dan keberhasilan layanan BK, maka diperlukan sistem manajemen mutu yang mencakup proses perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan perbaikan secara berkelanjutan. Salah satu pendekatan manajemen mutu yang dapat digunakan adalah model PDCA (Plan-Do-Check-Act) yang dikembangkan oleh W. Edwards Deming.

MTsN 2 Jember merupakan salah satu madrasah negeri yang dikenal memiliki keunggulan dalam bidang pengembangan peserta didik. Madrasah ini tidak hanya unggul dalam aspek akademik, tetapi juga aktif mengembangkan program non-akademik yang mendukung pembentukan karakter dan keterampilan siswa, termasuk melalui layanan BK. Dengan jumlah siswa yang besar, latar belakang siswa yang beragam, serta keterlibatan aktif dalam program-program kolaboratif dengan instansi eksternal, MTsN 2 Jember menghadirkan tantangan tersendiri dalam pengelolaan layanan BK. Hal ini menjadikan manajemen mutu layanan BK

menjadi aspek krusial yang menentukan keberhasilan pelaksanaan program di madrasah ini.

Dibandingkan dengan madrasah lain di Kabupaten Jember, MTsN 2 Jember memiliki sejumlah keunggulan yang tidak dimiliki oleh sebagian besar madrasah lainnya. Salah satu keunggulannya adalah keberadaan ruang layanan BK yang representatif, tenaga konselor bersertifikasi, serta adanya program kemitraan seperti pelatihan bersama Satlantas dan Jasa Raharja yang memperluas cakupan layanan BK ke ranah perlindungan dan keselamatan siswa. Namun demikian, berdasarkan informasi awal dan observasi lapangan, ditemukan bahwa pengelolaan layanan BK di MTsN 2 Jember masih belum sepenuhnya menggunakan pendekatan manajemen mutu secara sistematis. Perencanaan belum sepenuhnya berbasis asesmen kebutuhan siswa, pelaksanaan belum terstandardisasi dengan baik, dan proses evaluasi belum menjadi bagian dari budaya kerja rutin.

Kondisi tersebut menimbulkan adanya kesenjangan (gap) antara potensi dan praktik yang berlangsung. Di satu sisi, madrasah ini memiliki sumber daya dan infrastruktur yang memadai untuk menyelenggarakan layanan BK secara profesional. Di sisi lain, pendekatan manajerial yang diterapkan belum sepenuhnya memenuhi standar mutu yang ideal. Kesenjangan inilah yang menjadi dasar perlunya dilakukan penelitian untuk menelaah bagaimana sesungguhnya penerapan manajemen mutu dalam layanan bimbingan dan konseling di MTsN 2 Jember.

Dengan mempertimbangkan potensi, tantangan, dan gap yang ada,

maka penelitian ini menjadi sangat penting untuk dilakukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang pelaksanaan manajemen mutu layanan BK di MTsN 2 Jember sekaligus menjadi bahan evaluasi dan pengembangan lebih lanjut. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi dalam memperkaya khasanah ilmu manajemen pendidikan, khususnya dalam bidang layanan non-akademik yang selama ini kurang mendapatkan perhatian dalam konteks mutu pendidikan di madrasah.

### **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan dari konteks penelitian yang sudah penulis paparkan di atas, maka diperoleh fokus penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan manajemen mutu layanan bimbingan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember ?
2. Bagaimana pelaksanaan manajemen mutu layanan bimbingan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember ?
3. Bagaimana evaluasi manajemen mutu layanan bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian merupakan sebuah gambaran yang berkaitan dengan arah yang akan dituju dalam melakukan sebuah penelitian. Alasan tujuan penelitian ini untuk memaparkan secara kronologis data dan fakta yang ada di lapangan. Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan perencanaan manajemen mutu layanan bimbingan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember.
2. Untuk mendeskripsikan perencanaan manajemen mutu layanan bimbingan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember.
3. Untuk mendeskripsikan evaluasi terhadap layanan bimbingan konseling sebagai upaya peningkatan mutu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dalam melakukan sebuah penelitian diharapkan memberikan manfaat penelitian. Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Manfaat penelitian berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun manfaat tersebut dijelaskan sebagai berikut:

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

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang bisa dijadikan sebagai sumber bagi topik-topik yang berkaitan. Dalam hal ini biasanya merujuk pada kontribusi penelitian terhadap pengembangan, pemahaman dan penyempurnaan teori dalam bidang ilmu tertentu, terutama dalam hal pengelolaan program tukar pelajar untuk meningkatkan kemampuan bahasa asing.

##### **2. Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini terdiri dari beberapa manfaat diantaranya:

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas bagi peneliti khususnya dalam mengelola sebuah program yang menguntungkan bagi diri sendiri maupun orang lain.

b. Bagi Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu yang bermanfaat yang mana bisa menjadikan madrasah lebih unggul di bidang go nasional dan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu program yang telah berjalan setiap tahunnya.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang aktul dan dapat menjadikan referensi bagi pembaca yang berkaitan dengan mutu bimbingan konseling.

**E. Definisi Istilah**

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

1. **Manajemen Mutu**  
Manajemen mutu adalah pendekatan sistematis dalam mengelola dan meningkatkan mutu secara berkelanjutan melalui serangkaian kegiatan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan perbaikan.

2. **Bimbingan Konseling**

Bimbingan dan konseling adalah layanan bantuan yang sistematis, profesional, dan berkelanjutan yang diberikan oleh konselor kepada peserta didik.

### **3. Manajemen Mutu Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember**

Manajemen Mutu Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember adalah serangkaian proses perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi layanan bimbingan dan konseling yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan oleh pihak sekolah/madrasah untuk menjamin mutu layanan agar sesuai dengan kebutuhan peserta didik, standar layanan, serta tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis akan membagi sistematika pembahasan ke dalam lima bab sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, pada bagian ini berisi tentang langkah-langkah yang akan dilakukan oleh peneliti dalam skripsi ini, meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan beberapa definisi istilah dalam skripsi ini, hingga sistematika penulisan.

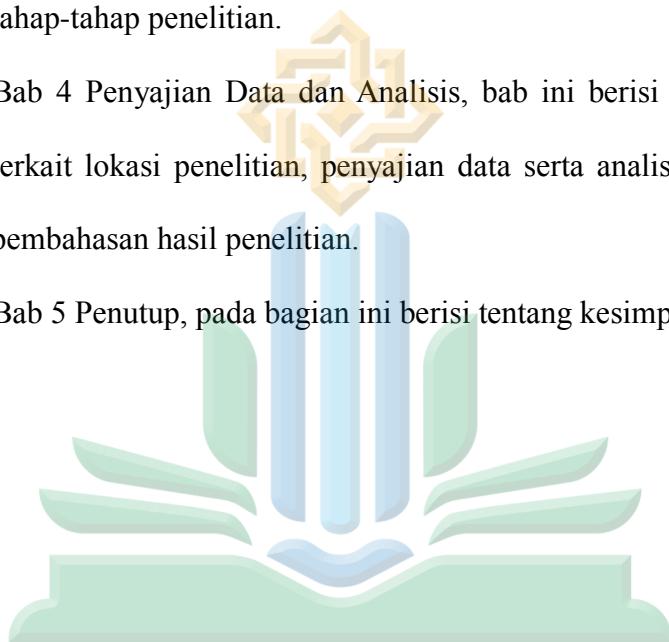
Bab 2 Kajian Kepustakaan, bab ini berisi tentang beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan fokus dalam karya tulis ini dan beberapa kajian teori yang membahas tentang perencanaan manajemen mutu bimbingan konseling, pelaksanaan manajemen mutu bimbingan dan konseling, dan evaluasi manajemen mutu bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember. Penelitian terdahulu yang ada pada penelitian kualitatif ini

digunakan sebagai bahan rujukan yang bermanfaat dalam menjelaskan hasil penelitian dari lapangan.

Bab 3 Metode Penelitian, pada bab ini dijelaskan terkait pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan oleh penulis, serta lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, hingga tahap-tahap penelitian.

Bab 4 Penyajian Data dan Analisis, bab ini berisi tentang gambaran umum terkait lokasi penelitian, penyajian data serta analisis hasil penelitian hingga pembahasan hasil penelitian.

Bab 5 Penutup, pada bagian ini berisi tentang kesimpulan dan saran.



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 terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian terpublikasikan maupun belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, jurnal). Dengan melakukan langkah ini, maka dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang akan dilakukan.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Ningrum : *Manajemen Bimbingan dan Konseling dalam Meningkatkan Disiplin Peserta Didik di MTs Negeri 1 Lamongan***

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana layanan bimbingan dan konseling dapat menunjang peningkatan kedisiplinan peserta didik melalui pendekatan manajerial. Ningrum menemukan bahwa proses layanan BK telah dilakukan melalui tahapan perencanaan program BK, pelaksanaan layanan individual dan kelompok, serta evaluasi terbatas terhadap hasil layanan. Namun, dalam hal manajemen mutu, sekolah belum menerapkan sistem monitoring secara menyeluruh terhadap kualitas layanan konseling individual. Artinya, meskipun ada mekanisme perencanaan dan pelaksanaan, tidak ada tolok ukur mutu yang digunakan secara konsisten. Penelitian ini menyarankan perlunya pendekatan

manajemen mutu agar layanan BK tidak hanya bersifat administratif, tetapi berdampak langsung terhadap perilaku siswa.<sup>14</sup>

Adapun perbedaan yang diperoleh pada penelitian ini yaitu penelitian lebih terfokus pada manajemen mutu layanan bimbingan konseling secara komprehensif, sedangkan penelitian yang di lakukan oleh Ningrum terfokus pada peningkatan kedisiplinan siswa. Sedangkan persamaan penelitian terdahulu dengan yang dilakukan peneliti adalah sama-sama membahas tiga aspek layanan bimbingan konseling yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

## **2. Rosyidah : *Evaluasi Program Bimbingan dan Konseling di MTsN 3 Banyuwangi***

Rosyidah meneliti bagaimana evaluasi program BK dilaksanakan di MTsN 3 Banyuwangi. Temuannya menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan sudah mencakup konseling individual, bimbingan klasikal, dan layanan rujukan. Akan tetapi, evaluasi program BK dilakukan secara tidak terstruktur. Guru BK hanya melakukan evaluasi bila ada masalah atau permintaan khusus, bukan sebagai proses yang melekat dan berkelanjutan. Hal ini menyebabkan banyak hasil layanan tidak ditindaklanjuti secara optimal. Penelitian ini menjadi pembanding penting bahwa tanpa

---

<sup>14</sup> Ningrum, “*Manajemen Bimbingan dan Konseling dalam Meningkatkan Disiplin Peserta Didik di MTs Negeri 1 Lamongan*” (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2021), 47.

pendekatan manajemen mutu, layanan BK cenderung stagnan dan tidak berkembang berdasarkan hasil evaluasi.<sup>15</sup>

Adapun perbedaan yang diperoleh pada penelitian ini yaitu peneliti lebih terfokus pada manajemen mutu layanan bimbingan konseling secara keseluruhan yang berdasarkan prinsip manajemen, sedangkan penelitian yang di lakukan oleh Rosyidah terfokus pada evaluasi program bimbingan konseling. Sedangkan persamaan penelitian terdahulu dengan yang dilakukan peneliti adalah sama-sama membahas layanan bimbingan konseling, dan menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan bimbingan konseling.

### **3. Handayani : *Penerapan Manajemen Mutu Pendidikan dalam Layanan Konseling di SMP Negeri 4 Kediri***

Berbeda dari dua penelitian sebelumnya, Handayani mengimplementasikan model PDCA (Plan, Do, Check, Act) dalam layanan bimbingan dan konseling. Penelitian ini bersifat tindakan (action research) dan dilakukan selama satu semester. Hasilnya, efektivitas layanan meningkat, terbukti dari peningkatan kepuasan siswa, jumlah sesi konseling yang meningkat, serta pelaporan layanan yang lebih tertata. Model PDCA terbukti memberi kerangka kerja yang rapi dalam merancang, melaksanakan, mengevaluasi, dan memperbaiki program BK.

---

<sup>15</sup> Rosyidah, “*Evaluasi Program Bimbingan dan Konseling di MTsN 3 Banyuwangi*” (Skripsi Sarjana, IAIN Jember, 2020), 55.

Penelitian ini menguatkan bahwa pendekatan manajemen mutu dapat mendorong layanan BK menjadi lebih profesional dan berorientasi hasil.<sup>16</sup>

Adapun perbedaan yang diperoleh pada penelitian ini yaitu peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yang mendeskripsikan pada manajemen mutu layanan bimbingan konseling secara keseluruhan yang berdasarkan prinsip manajemen, sedangkan penelitian yang di lakukan oleh Handayani menggunakan penelitian tindakan yang berfokus pada implementasi model PDCA. Sedangkan persamaan penelitian terdahulu dengan yang dilakukan peneliti adalah sama-sama membahas layanan bimbingan konseling, dan sama-sama mengarah pada peningkatan mutu layanan bimbingan konseling.

#### 4. Supriyanto & Wahyuni : *Quality Management in Guidance and Counseling Services at Junior High School Level*

Jurnal ini merupakan hasil penelitian kuantitatif yang mengukur penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu dalam layanan BK di beberapa SMP di Jawa Tengah. Prinsip yang digunakan mengacu pada delapan prinsip manajemen mutu ISO, seperti fokus pada siswa, kepemimpinan, keterlibatan semua pihak, pendekatan sistem, dan perbaikan berkelanjutan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sekolah yang konsisten menerapkan prinsip-prinsip ini memiliki layanan BK yang lebih sistematis, responsif, dan berdampak signifikan terhadap pencapaian siswa. Penelitian ini

---

<sup>16</sup> Handayani, “Penerapan Manajemen Mutu Pendidikan dalam Layanan Konseling di SMP Negeri 4 Kediri” (Skripsi Sarjana, Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2022), 38.

menekankan pentingnya pengelolaan BK berbasis mutu dan bukti data (evidence-based).<sup>17</sup>

Adapun perbedaan yang diperoleh pada penelitian ini yaitu peneliti menggunakan kualitatif deskriptif dengan analisis pada manajemen mutu layanan bimbingan konseling secara keseluruhan yang berdasarkan prinsip manajemen, sedangkan penelitian yang di lakukan oleh Supriyanto dan Wahyuni menggunakan metode kuantitatif dengan pengukuran numerik penerapan prinsip prinsip mutu ISO. Sedangkan persamaan penelitian terdahulu dengan yang dilakukan peneliti adalah sama-sama membahas layanan bimbingan konseling, dan menekankan pentingnya konsistensi dalam penerapan mutu bimbingan konseling.

##### **5. Rochman & Widodo : *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu pada Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah Menengah Pertama***

Dalam jurnal ini, peneliti menelaah bagaimana konsep Total Quality Management (TQM) diterapkan dalam layanan BK. Melalui studi kualitatif di dua SMP, mereka menemukan bahwa TQM mendorong semua elemen sekolah mulai dari kepala sekolah, guru BK, wali kelas, hingga siswa untuk terlibat dalam peningkatan mutu layanan. Hal yang paling menonjol adalah peningkatan pada aspek layanan personal siswa, pengelolaan data konseling yang lebih akurat, serta partisipasi siswa dalam memberikan umpan balik. Penelitian ini sangat relevan sebagai referensi

---

<sup>17</sup> Supriyanto dan Wahyuni, “Quality Management in Guidance and Counseling Services at Junior High School Level,” *Jurnal Konseling Pendidikan*, Vol. 7, No. 1 (2019): 13–23.

karena menunjukkan bagaimana pendekatan TQM menjadikan layanan BK lebih partisipatif, terukur, dan berkelanjutan.<sup>18</sup>

Adapun perbedaan yang diperoleh pada penelitian ini yaitu peneliti menganalisis manajemen mutu layanan bimbingan konseling secara umum penerapan mutu dilihat dari tiga tahap utama yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, sedangkan penelitian yang di lakukan oleh Rochman dan Widodo menggunakan konsep total quality management yang menekankan partisipasi seluruh elemen sekolah, perbaikan berkelanjutan, dan pelayanan yang berpusat pada siswa. Sedangkan persamaan penelitian terdahulu dengan yang dilakukan peneliti adalah sama-sama membahas layanan bimbingan konseling, dan menekankan pentingnya konsistensi dalam penerapan mutu bimbingan konseling.

**Tabel 2. 2**  
**Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu**  
**dengan penelitian yang akan dilakukan**

NO	Nama dan judul penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	<i>Manajemen BK dalam Meningkatkan Disiplin Siswa di MTsN 1 Lamongan – Ningrum (2021)</i>	BK yang dikelola dengan cukup baik berdampak pada peningkatan disiplin siswa. Namun, aspek evaluasi layanan belum berjalan optimal.	1. Sama-sama dilakukan di MTsN, yaitu sekolah berbasis Kementerian Agama. 2. Mengkaji manajemen layanan BK	1. Fokus utama penelitian ini adalah <i>output layanan BK</i> berupa kedisiplinan siswa, bukan pada manajemen mutu dari

<sup>18</sup> Rochman dan Widodo, “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu pada Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah Menengah Pertama,” *Jurnal Kependidikan*, Vol. 5, No. 2 (2021): 98–110.

NO	Nama dan judul penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
			<p>secara institusional.</p> <p>3. Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.</p> <p>4. Fokus pada peran guru BK sebagai pelaksana.</p>	<p>proses BK itu sendiri.</p> <p>2. Tidak menggunakan dasar teori manajemen mutu seperti Deming, ISO, atau TQM.</p> <p>3. Tidak membahas secara sistematis tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.</p>
2	<i>Evaluasi Program BK di MTsN 3 Banyuwangi – Rosyidah (2020)</i>	Evaluasi menunjukkan layanan BK belum terorganisir secara sistematis, dan belum seluruh guru memahami fungsi layanan BK secara utuh.	<p>1. Sama-sama mengkaji manajemen mutu layanan BK.</p> <p>2. Sama-sama memotret praktik nyata layanan BK.</p> <p>3. Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif.</p>	<p>1. Fokus hanya pada <i>tahapan evaluasi</i>, tidak menyentuh aspek manajemen secara menyeluruh.</p> <p>2. Tidak menggunakan indikator mutu layanan sebagai alat ukur.</p> <p>3. Tidak membahas keterpaduan antara manajemen dan mutu layanan.</p>
3	<i>Penerapan Manajemen Mutu</i>	Pelaksanaan layanan BK menggunakan	<p>1. Sama-sama mengkaji manajemen</p>	<p>1. Lokasi di sekolah umum (SMP), bukan</p>

NO	Nama dan judul penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<i>Pendidikan dalam Layanan BK di SMPN 4 Kediri – Handayani (2022)</i>	siklus PDCA. Namun, masih ada kekurangan pada aspek evaluasi dan tindak lanjut mutu.	<p>mutu layanan BK.</p> <p>2. Sama-sama membahas perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.</p> <p>3. Sama-sama mengkaji mutu dari perspektif sistem manajemen.</p>	<p>madrasah berbasis agama.</p> <p>2. Menggunakan pendekatan <i>action research</i> (tindakan), sedangkan penelitian Anda bersifat <i>deskriptif eksploratif</i>.</p> <p>3. Tidak menekankan pendekatan teoritis seperti Deming secara eksplisit.</p>
4	<i>Quality Management in Guidance and Counseling Services at Junior High School Level – Supriyanto &amp; Wahyuni (2019)</i>	Terdapat hubungan positif antara penerapan prinsip mutu (konsistensi, tanggung jawab, kepuasan siswa) dengan kepuasan layanan.	<p>1. Fokus pada manajemen mutu layanan BK.</p> <p>2. Mengkaji keterkaitan antara manajemen dan kualitas layanan.</p> <p>3. Memakai indikator mutu layanan.</p>	<p>1. Menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional.</p> <p>2. Tidak mengkaji pelaksanaan secara mendalam seperti observasi dan wawancara guru BK.</p> <p>3. Tidak menggunakan studi kasus pada madrasah, melainkan pada sekolah umum.</p>

NO	Nama dan judul penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
5	<i>Implementasi TQM dalam BK di SMP – Rochman &amp; Widodo (2021)</i>	Penerapan prinsip TQM meningkatkan peran aktif guru, namun terkendala dalam komitmen jangka panjang.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sama-sama membahas mutu layanan berbasis pendekatan sistem.</li> <li>2. Sama-sama melihat hubungan antara strategi manajemen dengan mutu layanan.</li> <li>3. Sama-sama berusaha membangun sistem layanan yang berkelanjutan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. TQM sebagai pendekatan manajemen lebih kompleks dan diterapkan secara struktural menyeluruh.</li> <li>2. Menggunakan pendekatan partisipatif (melibatkan guru dan kepala sekolah aktif menyusun program).</li> <li>3. Berbasis pada sekolah umum (SMP), bukan madrasah yang memiliki kekhasan religiusitas.</li> </ol>

## B. Kajian Teori

### UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHIMAD SIDDIQ

1. Pengertian Manajemen Mutu

Pendidikan merupakan suatu proses dan bertujuan untuk meningkatkan mutu sumberdaya manusia. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan aktivitas pendayagunaan dan pemberdayaan semua sumberdaya baik manusia maupun non manusia secara optimal. Dengan kata lain, proses pemberdayaan sumberdaya untuk mencapai mutu siswa dibutuhkan

aktivitas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan agar tujuan tercapai secara efektif dan efisien.<sup>19</sup>

Menurut George R terry, manajemen diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan dalam rangka mencapai tujuan melalui sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Model dari prinsip-prinsip manajemen dari George R. Terry merupakan model dasar proses dari manajemen dalam menjalankan sebuah organisasi ataupun bisnis dalam mencapai tujuan. George R. Terry, dalam bukunya *Principles of Management* membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan) dan *Controlling* (Pengawasan).<sup>20</sup>

Menurut W Edward Deming, Mutu ialah kesesuaian dengan kebutuhan konsumen. Perusahaan yang bermutu ialah perusahaan yang menguasai pangsa pasar karena hasil produksinya sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka mereka akan setia dalam membeli produk perusahaan baik berupa barang maupun jasa.<sup>21</sup> Konsep mutu Deming muncul berawal dari keprihatinannya terhadap kegagalan manajemen Amerika dalam merencakan masa depan dan meramalkan persoalan yang belum muncul. Deming melihat bahwa masalah mutu terletak pada masalah manajemen. Ada 14 konsep Deming yang

---

<sup>19</sup> Winoto, Suhadi. "Komite Sekolah/Madrasah dan Manajemen Mutu Pendidikan.(2021) 50.

<sup>20</sup> Rifaldi Dwi Syahputra dan Nuri Aslami, "Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry," 2023., 55.

<sup>21</sup> Mulyadi Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Mutu*" (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), 78.

mengkombinasikan konsep tersebut mulai dari wawasan psikologi sampai pada kendala-kendala dalam mengadopsi kultur mutu. Pendekatan mencegah lebih baik daripada mengobati, merupakan kontribusi unik Deming dalam memahami berbagai cara menjamin pengembangan mutu. Pengembangan mutu dengan cara Deming awalnya memang untuk pengembangan perusahaan yang terjadi kala itu, tetapi seiring perkembangan ilmu pengetahuan cara ini juga dapat diterapkan dalam pengembangan mutu dalam dunia pendidikan.<sup>22</sup>

Dalam setiap kegiatan atau usaha perbaikan mutu (kinerja bermutu), ada empat langkah yang dilakukan (empat proses) dan keseluruhannya merupakan lingkaran, yaitu:<sup>23</sup>

- a. Plan (P): Langkah pertama, menentukan masalah yang akan di atasi atau kelemahan yang akan diperbaiki dan menyusun rencana (solusi) untuk mengatasi masalah itu, yang berarti meningkatkan mutu.
- b. Do (D): Langkah kedua, melaksanakan rencana pada taraf ujicoba dan memperhatikan semua prosesnya.
- c. Check (C): Langkah ketiga, mengamati atau meneliti apa yang telah dilaksanakan dan menemukan kelemahan-kelemahan yang perlu diperbaiki, di samping hal-hal yang sudah benar dilakukan.

Berdasarkan kelemahan-kelemahan itu disusun rencana perbaikan untuk dilaksanakan selanjutnya.

---

<sup>22</sup> Nurul Iflaha dan Sudarsono Sudarsono, "Penerapan Konsep Deming sebagai Upaya Pengembangan Mutu Pendidikan di MA Darussalam Jember," Widya Balina 7, no. 2 (27 Desember 2022): 502, <https://doi.org/10.53958/wb.v7i2.158>.

<sup>23</sup> Muhith, Abd. "Penataan mutu di madrasah ibtidaiyah pada kelompok kerja madrasah ibtidaiyah Kabupaten Bondowoso." IAIN Jember. 11

d. Act (A): Langkah keempat, melaksanakan keseluruhan rencana peningkatan mutu, termasuk perbaikan kelemahan-kelemahan tersebut pada nomor (3). Hasilnya diamati, dan ada tiga kemungkinan:

- 1) Hasilnya bermutu, sehingga cara bersangkutan dapat dipergunakan dimasa datang.
- 2) Hasilnya tak bermutu. Ini berarti cara bersangkutan tidak baik dan harus diganti atau diperbaiki lagi di masa datang.
- 3) Cara bersangkutan mungkin dapat dipakai untuk keadaan yang berbeda (lain).

Dengan demikian, proses sesungguhnya tidak berakhir pada langkah ke (4), tetapi kembali lagi pada langkah pertama dan seterusnya. Proses-proses berupa lingkaran demikianlah yang terjadi dalam peningkatan mutu berkelanjutan (Continuous Quality Improvement)

Menurut Jhosep Juran,

Mutu ialah kecocokan penggunaan produk (fitness for use) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan pengguna produk tersebut didasarkan atas lima ciri utama yaitu (1) teknologi; yaitu kekuatan; (2) psikologis, yaitu rasa atau status; (3) waktu, yaitu kehandalan; (4) kontraktual, yaitu ada jaminan; (5) etika, yaitu sopan santun.<sup>24</sup>

Menurut Philip B Crosby, Mutu ialah conformance to requirement, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandardkan. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar atau kriteria mutu yang telah ditentukan, standar mutu tersebut meliputi bahan baku, proses produksi,

---

<sup>24</sup> Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management Abad 21: Studi Kasus dan Analisis* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004).

dan produk jadi.<sup>25</sup> Standar mutu yang dibuat dalam sebuah standar mutu wajib mengacu kepada UU No. 32 Tahun 2013 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, Pasal (2).<sup>26</sup>

Dalam konteks pendidikan menurut Rusman pengertian mutu, mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Dalam proses pendidikan yang bermutu terlibat input, seperti guru, staff, kurikulum, bahan ajar (kognitif, afektif dan piskomotorik) metodologi, sarana prasarana dan sumber daya lainnya. Sedangkan Mutu dalam konteks hasil pendidikan mengacu pada prestasi kebaikan yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun tertentu.<sup>27</sup>

Manajemen mutu pendidikan tergambar dari setiap level proses mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi pendidikan menjadi satu kesatuan utuh dan dilakukan sebaik mungkin secara terus menerus, dari awal sudah dimulai dengan benar, menghindari kesalahan, cermat dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada customer.<sup>28</sup>

Secara termonologis pengertian manajemen mutu pendidikan dapat dirumuskan sebagai proses pemberdayaan sumberdaya manusia dan non

<sup>25</sup> Saadatul Insaniah, “Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta 2020,” [t.t.], 4.

<sup>26</sup> Rifki Mubarok, Abd. Muhib, Abdul Muis, “Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan di Universitas Islam Jember” Jayapangus Press, Vol. 7 No. 1 (2024) 283.

<sup>27</sup> Rusman, *Manajemen Kurikulum*” (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 555.

<sup>28</sup> Prakata Penulis, “Puji syukur bagi Allah SWT penulis panjatkan atas limpahan rahmat dan hidayahNya, karena hanya dengan hidayah dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan buku ini dengan judul Dasar-Dasar Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.,”, 15.

manusia melalui perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan agar dapat menghasilkan *output* siswa sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.<sup>29</sup>

## 2. Ruang Lingkup manajemen mutu

Keunggulan suatu bangsa ditandai oleh faktor pendidikan yang amat signifikan mempengaruhi mutu sumber daya manusia, sehingga mampu menciptakan generasi yang handal, damai, demokrasi dan terbuka.<sup>30</sup>

Definisi relatif mutu menurut Sallis memiliki dua aspek, yaitu: menyesuaikan dengan spesifikasi dan memenuhi kebutuhan pelanggan.<sup>31</sup> Pada aspek pertama, seringkali disimpulkan sebagai ‘sesuai dengan tujuan dan manfaat’. Suatu produk/jasa dikatakan bermutu selama produk/ jasa tersebut secara konsisten sesuai dengan tuntutan pembuatnya atau dengan kata lain memenuhi spesifikasi yang ditetapkan produsen. Mutu yang demikian sering disebut sebagai mutu yang sesungguhnya atau quality in fact. Sedangkan pada aspek yang kedua mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan atau melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Abd. Muhith yang menyatakan bahwa manajemen mutu pendidikan tergambar dari setiap level proses mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi pendidikan

<sup>29</sup> Suhadi Winoto, *Komite Sekolah/Madrasah dan Manajemen Mutu Pendidikan* (Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara, 2021), 50.

<sup>30</sup> Muhith, Abd. "Menata mutu madrasah." (2018) 37.

<sup>31</sup> Subakri, Subakri. "Standar Mutu Pengelolaan Madrasah Perspektif Filsafat Pendidikan Islam." Qolamuna: Jurnal Studi Islam 6.1 (2020): 99-120.

menjadi satu kesatuan utuh dan dilakukan sebaik mungkin secara terus menerus, dari awal sudah dimulai dengan benar, menghindari kesalahan, cermat dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada customer.<sup>32</sup>

Menurut Joseph M. Juran, seorang pakar manajemen mutu terkenal, ruang lingkup manajemen mutu meliputi tiga komponen utama yang dikenal dengan The Juran Trilogy yakni perencanaan, pengendalian, dan perbaikan kualitas.<sup>33</sup> Adapun Trilogi Juran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Perencanaan kualitas (quality planning)

Quality Planning merupakan suatu proses manajemen untuk mengidentifikasi pelanggan, persyaratan/kebutuhan, produk dan jasa yang sesuai dengan karakteristik pelanggan. Perencanaan adalah langkah awal untuk menentukan tujuan dan merancang strategi agar tujuan tersebut tercapai.<sup>34</sup> Proses ini juga akan mengantarkan produk dan jasa dengan perlengkapan yang benar, kemudian mentransfer pengetahuan ini kepada anggota perusahaan sehingga semua pelanggan mendapat kepuasan.

---

<sup>32</sup> Muhibh Abd, “Dasar-Dasar Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan,” *Jogjakarta: Samudera Biru* (2017): 15.

<sup>33</sup> Istiqomah Rahmawati, Moh. Ariz Iqramullah, dan Zulkarnain, “Mempersiapkan Generasi Khalifah (Tinjauan terhadap Kekhalifahan Adam AS dalam Surat Al Baqarah Ayat 30–37),” At Turots: Jurnal Pendidikan Islam 3, no. 1 (18 Juli 2021): 45,

<sup>34</sup> Erna Dwi Lestari, Nur Ittihadatul Ummah, “Manajemen Pelayanan Bimbingan dan Konseling Melalui Website di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Jember”, Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam Vol. 3, No. 1, (2025) 70.

### b. Pengendalian kualitas (quality control)

Quality control merupakan suatu proses pemeriksaan dan evaluasi yang dilakukan secara sungguhsungguh terhadap sebuah produk dan dibandingkan dengan persyaratan utama yang diinginkan oleh para pelanggan. Masalah yang terdeteksi akan dikoreksi demi peningkatan kualitas yang lebih baik lagi.

Juran dalam bukunya *Juran's Quality Hanbooks* menyatakan bahwasanya Pengendalian mutu adalah proses memastikan bahwa produk atau layanan memenuhi persyaratan dan standar yang ditetapkan. Ini melibatkan pemantauan, evaluasi, dan perbaikan proses untuk menjaga konsistensi dan mencegah cacat.<sup>35</sup>

### c. Perbaikan kualitas (Quality Improvement)

Quality Improvement merupakan suatu proses untuk mempertahankan mekanisme yang sudah baik, agar kualitas dapat dicapai secara terus menerus. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memperhatikan alokasi sumber daya, menugaskan personil untuk melaksanakan proyek mutu, memberikan pelatihan bagi para karyawan dan menetapkan strategi yang permanen untuk mempertahankan kualitas yang telah dicapai sebelumnya dan mengejar kualitas yang belum sempurna.<sup>36</sup> Untuk memperbaiki kualitas sebuah organisasi, Juran memberikan beberapa langkah yang harus dilakukan, yakni membentuk kesadaran akan pentingnya perbaikan kualitas dan

---

<sup>35</sup> J. M. Juran dan A. Blanton Godfrey, ed., *Juran's Quality Handbook*, 5th ed. (New York: McGraw Hill, 1999), 34.

<sup>36</sup> Juran dan Godfrey, *Juran's Quality Handbook*.

peluang-peluang untuk melakukan perbaikan, menetapkan tujuan perbaikan, membuat pengorganisasian anggota, mengadakan pelatihan, mengimplementasikan perencanaan program untuk memecahkan masalah, melaporkan perkembangan, memberikan penghargaan, menginformasikan hasil yang telah dicapai, menyimpan dan mempertahankan hasil yang dicapai, dan melakukan perbaikan dalam sistem reguler organisasi.<sup>37</sup> Juran dalam *Juran's Quality Handbook* juga berpendapat bahwa Perbaikan kualitas adalah pendekatan sistematis untuk mengurangi pemborosan, meningkatkan proses, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.<sup>38</sup>

### 3. Bimbingan Konseling

#### a. Pengertian Bimbingan Konseling

Bimbingan Konseling berasal dari dua kata, yaitu Bimbingan dan Konseling. Bimbingan merupakan terjemahan dari guidance yang di dalamnya terkandung beberapa makna. Sertzer dan Stone mengemukakan bahwa guidance berasal dari guide yang memiliki arti todirect, pilot, manage, or steer, artinya menunjukkan mengarahkan, menentukan, mengatur atau mengemudikan.<sup>39</sup>

Dalam konsep sederhana konseling dapat diartikan sebagai upaya pemberian bantuan terhadap konseli oleh konselor agar konseli

---

<sup>37</sup> Istiqomah Rahmawati, Moh. Ariz Iqramullah, dan Zulkarnain, "Mempersiapkan Generasi Khalifah," 46.

<sup>38</sup> Juran dan Godfrey, *Juran's quality handbook*, 7.

<sup>39</sup> Anas Salahudin, *Bimbingan & Konseling*, Bandung: Pustaka Setia, 2010, 14

dapat menyelesaikan permasalahanya.<sup>40</sup> Bimbingan merupakan bantuan yang di berikan kepada individu dari seorang yang ahli. Akan tetapi, tidak sesederhana itu untuk memahami bimbingan. Pengertian bimbingan formal telah diungkapkan orang setidaknya sejak awal abad ke-20, yang diprakarsai oleh Frank Parson pada tahun 1908. Sejak itu, muncul rumusan tentang bimbingan sesuai dengan perkembangan pelayanan bimbingan, sebagai suatu pekerjaan yang khas yang ditekuni oleh para peminat dan ahlinya.

Menurut Winkel mendefinisikan bimbingan yaitu sejenis pelayanan kepada individu-individu agar mereka dapat menentukan pilihan, menetapkan tujuan dengan tepat, dan menyusun rencana yang realistik sehingga mereka dapat menyesuaikan diri dengan memuaskan diri dalam lingkungan tempat mereka hidup.

Konseling menurut Prayitno dan Erman Amti adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (konselor) kepada individu yang sedang mengalami suatu masalah yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi klien.

Sedangkan menurut Winkel konseling sebagai serangkaian kegiatan paling pokok dari bimbingan dalam usaha membantu konseli/klien secara tatap muka dengan tujuan agar klien dapat mengambil tanggung jawab sendiri terhadap berbagai persoalan atau masalah khusus.

---

<sup>40</sup> Machfudz, "Manajemen Bimbingan dan Konseling dalam Upaya Meningkatkan Mutu Belajar Siswa", Bulletin of Counseling and Psychotherapy, Vol. 4 No. 3 (2022), 805.

Beberapa pengertian Bimbingan dan Konseling yang dikemukakan oleh para ahli di atas, dapat dinyatakan bahwa Bimbingan dan Konseling adalah layanan/bantuan yang di berikan kepada peserta didik baik perorangan atau kelompok agar mampu mandiri dan berkembang secara optimal dalam bidang pribadi, sosial, belajar, karier, keluarga dan keagamaan melalui berbagai jenis layanan dan kegiatan pendukung berdasarkan norma-norma yang berlaku.

#### b. Fungsi Bimbingan dan Konseling

Kegiatan pelayanan dan bimbingan konseling pada umumnya memiliki sejumlah fungsi. Adapun fungsi pelayanan bimbingan dan konseling yang dikhkususkan pada sekolah dan madrasah memiliki beberapa fungsi, yaitu:<sup>41</sup>

##### 1) Fungsi Pelayanan

Pelayanan bimbingan dan konseling pada fungsi ini dimaksudkan untuk mencegah timbulnya masalah pada diri siswa sehingga mereka terhindar dari berbagai masalah yang dapat menghambat perkembangannya seperti kesulitan belajar, kekurangan informasi, masalah sosial dan lain sebagainya dapat dihindari. Dengan adanya fungsi ini hal-hal yang akan merugikan siswa dalam hal belajar ataupun perkembangannya dapat dicegah sebelum terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan..

---

<sup>41</sup> Sutisna, *Bimbingan konseling dan pendidikan*, (Yogyakarta: Andi Offset,2013), 14

## 2) Fungsi Pemahaman

Fungsi ini merupakan fungsi yang akan menghasilkan pemahaman tentang segala sesuatu oleh pihak-pihak tertentu sesuai dengan perkembangan peserta didik. Melalui fungsi ini bimbingan dan konseling membantu siswa memiki pemahaman terhadap dirinya seperti potensi-potensi apa yang dimilikinya, membantu siswa memahami lingkungan disekitarnya dan lingkungan yang lebih luas.<sup>42</sup>

Dalam fungsi ini diharapkan siswa dapat mengoptimalkan dan mengembangkan dirinya berdasarkan pemahaman yang telah mereka miliki.

## 3) Fungsi Pengatasan

Bimbingan konseling melalui fungsi ini akan mengatasi berbagai permasalahan yang dialami oleh peserta didik. 16 Fungsi ini dimaksudkan membantu siswa memecahkan suatu permasalahan dalam dirinya sendiri yang tidak bisa dipecahkan oleh dirinya sendiri. Dengan adanya bantuan dan bimbingan dari layanan ini diharapkan siswa mengetahui bagaimana caranya untuk mengatasi suatu permasalahan yang di hadapi oleh mereka.

## 4) Fungsi Pemeliharaan

Menurut Prayitno dan Erman Amti dalam bukunya Tohirin menjelaskan bahwa fungsi pemeliharaan berarti memelihara segala

---

<sup>42</sup> Maisah, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Gaung Persada pres group,2013), 45

sesuatu yang baik (positif) yang ada pada diri individu (siswa), baik hal itu merupakan pembawaan maupun hasil-hasil perkembangan yang telah dicapai selama ini. Dengan adanya fungsi ini maka potensi-potensi yang ada pada diri siswa akan terpelihara dan berkembang secara terarah, mantap dan berkelanjutan.

#### 5) Fungsi Penyaluran

Fungsi ini membantu siswa untuk memilih jurusan spesialisasi pendidikan jenis lanjutan, ataupun lapangan pekerjaan sesuai dengan bakat, minat, cita-cita dan ciri-ciri pribadi lainnya. Melalui fungsi penyaluran ini, bimbingan dan konseling membantu siswa untuk memperoleh kesempatan untuk mengembangkan diri sesuai dengan keadaan berdasarkan bakat, minat, kecakapan, cita-cita dan lain sebagainya.

#### 6) Fungsi penyesuaian Bimbingan dan konseling

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

Dalam fungsi ini membantu terciptanya penyesuaian antar siswa dengan lingkungannya. Dengan perkataan lain, melalui fungsi ini pelayanan bimbingan dan konseling membantu siswa memperoleh penyesuaian diri secara baik dengan lingkungannya.

#### 7) Fungsi Pengembangan

Bimbingan Konseling dalam fungsi ini hal-hal yang dipandang sudah bersifat positif dijaga agar tetap baik dan dimantapkan dengan mengembangkan beberapa potensi dan

kondisi yang positif sehingga peserta didik sehingga perkembangan kepribadian siswa dapat berkembang secara optimal.

#### 8) Fungsi Perbaikan (Penyembuhan)

Fungsi bimbingan dan konseling ini bersifat kuratif. Fungsi ini berkaitan erat dengan upaya pemberian bantuan kepada siswa yang menalami masalah, baik yang menyangkut pribadi, sosial, belajar, maupun karir. Fungsi ini berjalan karena sudah adanya peserta didik yang mengalami suatu masalah yang dihadapi sehingga siswa mampu kembali ke kondisi normal.<sup>43</sup>

#### c. Fungsi Advokasi

Layanan bimbingan dan konseling melalui fungsi ini adalah membantu peserta didik memperoleh pembelaan atas hak dan atau kepentingannya yang kurang mendapat perhatian. Dalam fungsi ini peserta didik memperoleh pembelaan dalam rangka pengembangan seluruh potensi peserta didik secara optimal.

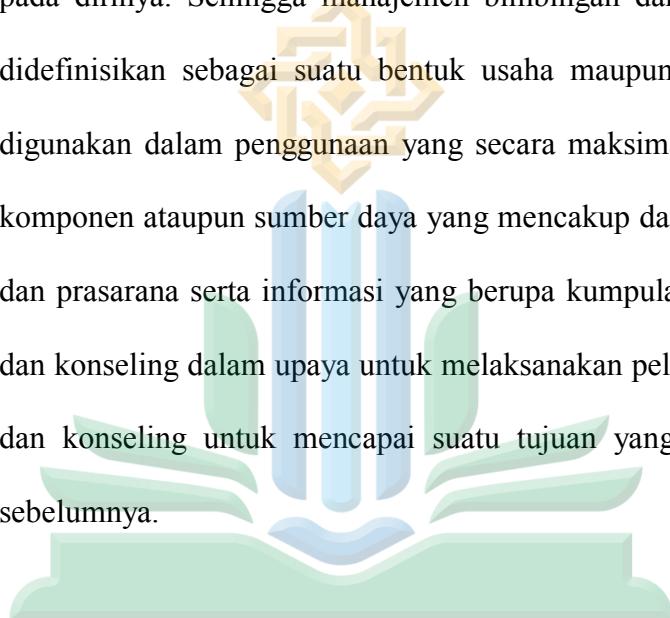
#### d. Tujuan Bimbingan dan Konseling

Menurut Pendapat ahayak bimbingan konseling ini bertujuan untuk mengembangkan potensi pada individu secara optimal mungkin pada diri individu sesuai dengan kemampuan agar bisa menyesuaikan diri dengan lingkungan baik lingkungan sekolah, keluarga, maupun masyarakat.

---

<sup>43</sup> Maisah, *Manajemen Pendidikan*, Jakarta: Gaung Persada pres group, 2013, 66

Dari berbagai definisi yang dikemukakan tersebut, maka dapat disimpulkan secara garis besar bahwa bimbingan konseling merupakan suatu bentuk usaha yang dilakukan oleh seorang ahli di bidangnya dengan tujuan untuk memberikan suatu bantuan kepada klien supaya dapat mengembangkan secara maksimal potensi yang ada pada dirinya. Sehingga manajemen bimbingan dan konseling disini didefinisikan sebagai suatu bentuk usaha maupun cara yang dapat digunakan dalam penggunaan yang secara maksimal terhadap segala komponen ataupun sumber daya yang mencakup dana, tenaga, sarana, dan prasarana serta informasi yang berupa kumpulan data bimbingan dan konseling dalam upaya untuk melaksanakan pelayanan bimbingan dan konseling untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.



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

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Peneliti memilih metode penelitian dikarenakan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi secara utuh dan mendalam terkait manajemen mutu bimbingan dan konseling di Madrasah tsanawiyah negeri 2 Jember.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif. Deskriptif adalah salah satu dari jenis penelitian kualitatif yang merupakan strategi penelitian dimana peneliti menyelidiki kejadian, fenomena kehidupan individu dan meminta seseorang atau kelompok individu untuk menceritakan kehidupan mereka<sup>44</sup>

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan dan juga dapat diartikan lokasi ini sebagai objek dan tujuan yang ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Sekolah Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember.

Pemilihan lokasi penelitian tersebut didasarkan atas beberapa pertimbangan, yaitu belum ditemukan penelitian sebelumnya yang secara khusus meneliti manajemen mutu layanan Bimbingan Konseling di MTsN 2 Jember, padahal madrasah ini telah menunjukkan komitmen terhadap mutu pendidikan, termasuk dalam penguatan layanan Bimbingan Konseling. Hal ini

<sup>44</sup> Rusandi dan Muhammad Rusli, "Merancang Penelitian Kualitatif Dasar Deskriptif dan Studi Kasus", STAI DDI Makassar, 2.

menunjukkan adanya kesenjangan wilayah kajian dan fokus penelitian, yang membuka peluang bagi peneliti untuk menghadirkan temuan baru dan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan layanan bimbingan konseling berbasis mutu.

MTsN 2 Jember merupakan madrasah yang menunjukkan komitmen tinggi terhadap mutu pendidikan, termasuk dalam penguatan layanan bimbingan dan konseling. Hal ini terlihat dari status akreditasi A yang diraihnya, yang mencerminkan bahwa madrasah ini telah memenuhi standar nasional pendidikan, termasuk dalam aspek layanan peserta didik. Layanan bimbingan konseling di madrasah ini dilaksanakan secara terstruktur dan terdokumentasi, didukung oleh guru bimbingan konseling yang profesional dan bersertifikasi, serta adanya program kerja yang jelas dan berkesinambungan. Selain itu, penggunaan instrumen asesmen, kegiatan pengembangan diri siswa, serta dukungan nyata dari kepala madrasah terhadap kebijakan layanan bimbingan konseling menunjukkan bahwa MTsN 2 Jember tidak hanya menjalankan layanan bimbingan konseling sebagai kewajiban administratif, tetapi juga menjadikannya bagian penting dari sistem manajemen mutu pendidikan yang holistik dan berkelanjutan.

### C. Subyek Penelitian

Pada subjek penelitian ini, peneliti mengambil beberapa informan yang digunakan sebagai narasumber untuk memberikan informasi secara realistik mengenai situasi yang ada di lapangan. Pemilihan informan dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa informan memiliki pengalaman,

pengetahuan, dan keterlibatan langsung terhadap permasalahan yang diteliti. Informan dipilih secara purposive, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, seperti tingkat pemahaman terhadap topik, keterlibatan aktif dalam kegiatan terkait, serta kesediaan untuk memberikan informasi secara jujur dan mendalam. Dengan demikian, informasi yang diperoleh diharapkan dapat menggambarkan kondisi lapangan secara akurat dan mendukung tercapainya tujuan penelitian.

Adapun Subyek dalam penelitian ini yaitu :

1. Ibu Dr. Hj. Nur Aliyah, M.Pd.I selaku Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember
2. Bapak Hosnan, M.Pd. selaku Guru Waka Kurikulum
3. Ibu Laili Suryanah, S.Pd. selaku Guru Bimbingan dan konseling Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember
4. Nanda selaku Siswa Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam menentukan data yang akan dilakukan, diperlukan teknik pengumpulan data agar bukti dan fakta yang diperoleh dapat di pertanggung jawabimbingan konselingan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga metode pengumpulan data ,yaitu: observasi (observation), wawancara (interview), dan dokumentasi (documentation).<sup>45</sup> Metode-metode ini akan dijelaskan kemudian dihubungkan dengan aktualisasi penelitian yang akan dilakukan berdasarkan data yang dibutuhkan, diantaranya:

---

<sup>45</sup> Tim Penyusun, *Karya Tulis Ilmiyah, Forman Journal Of Economic Stadies*, vol. 13,2022.79

## 1. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan sistematis dari aktivitas manusia dan pengaturan fisik yang berlangsung secara terus menerus dari aktivitas yang bersifat alami untuk menghasilkan informasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi pasrtisipan, dimana dalam perspektif interaksionis simbolik peneliti lebih banyak menggunakan interaksi secara lebih intens dengan subjek penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti mengamati perilaku, tindakan, komunikasi, dan situasi sosial yang terjadi secara alami di lingkungan. Peneliti mencatat berbagai kejadian penting. Dalam penggunaan observasi pasrtisipan peneliti dapat memahami makna yang terkandung di balik tindakan subjek. Dalam observasi ini peneliti terlibat secara aktif dalam lingkungan. Observasi dilakukan dengan mencatat setiap interaksi, kejadian, dan perubahan yang relevan, baik secara tertulis maupun melalui rekaman. Peneliti juga menggunakan panduan observasi untuk memastikan bahwa aspek penting dari interaksi sosial tercatat dengan sistematis.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan atau data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.<sup>46</sup> Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian

---

<sup>46</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung:Alfabeta, 2020),114.

ini adalah wawancara semi-terstruktur yang mana informan dalam penelitian ini adalah siswa Madrasah Tsanwiyah Negeri 2 Jember, Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, Guru Bimbingan dan konseling Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember.

Dengan menggunakan wawancara semi struktur memberikan keseimbangan antara panduan yang sistematis dengan fleksibilitas dalam menggali infirmasi yang lebih luas. Peneliti dapat mengarahkan diskusi sesuai dengan topik penelitian namun tetap membuka ruang bagi informan untuk menambahkan keterangan-keterangan penting yang mungkin tidak tercakup dalam daftar pertanyaan. Peneliti melakukan wawancara dengan menyampaikan tujuan wawancara kepada informan untuk menciptakan suasana nyaman dan terbuka. Wawancara dilakukan secara tatap muka di lokasi yang disepakati bersama, serta didokumentasikan dengan pencatatan dan rekaman suara untuk menjaga keakuratan data.

### 3. Dokumentasi

## UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Dokumentasi merupakan catatan kegiatan yang telah terjadi, yang bisa berbentuk tulisan atau gambar.<sup>47</sup> Hasil dokumentasi ini juga bias menjadi bukti keaslian data yang sebelumnya telah didapatkan dari observasi maupun wawancara.

Peneliti mengumpulkan data dan informasi melalui dokumen serta kegiatan atau foto di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember sebagai data yang valid untuk penelitian. Peneliti juga memperkuat data dengan sumber

---

<sup>47</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*, 329.

tertulis seperti jurnal, website Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember dokumen resmi tersebut perlu mendapatkan unsur obyektif yang bermanfaat dari narasumber yang relevan karena dapat bermanfaat bagi data peneliti.

## E. Analisis Data

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan analisis deskriptif, sebab peneliti akan memaparkan fenomena dan fakta yang berkaitan berdasarkan pada tujuan, faktual dan akurasi data serta menganalisis secara berulang-ulang setelah data-data yang dibutuhkan telah terkumpul. Kemudian berdasarkan data tersebut analisis peneliti diawali dengan membaca, mempelajari, dan memahami data dengan menggunakan teknik analisis data yang biasa digunakan peneliti yaitu langkah analisis data menurut Miles, Huberman, dan Saldana. Yaitu penumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis data terjadi selama jangka waktu setelah peneliti mengumpulkan dan mengolah data. Setelah dilakukan analisis, apabila peneliti kurang puas dengan jawaban responden, maka peneliti mengajukan pertanyaan kembali sampai batas tertentu untuk memperoleh data yang dianggap sudah mendapatkan jawaban yang diinginkan.

### 1. Pengumpulan Data

Sesuai yang tertera diatas bhawasanya pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi. Kemudian analisisnya tergantung pada keterampilan tafsir dan bahasa yang diperlukan, sebab

data tidak selalu berbentuk angka melainkan rincian yang panjang saat dikumpulkan.

## 2. Kondensasi data

Kondensasi data mengacu pada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan data yang didapat pada catatan dilapangan maupun transkip wawancara, dokumentasi dalam penelitian. Hal ini untuk mempermudah menginterpretasikan data.

Dalam proses kondensasi data ini diperoleh setelah peneliti melakukan wawancara dan mendapatkan data tertulis yang ada dilapangan, yang nantinya transkip wawancara tersebut akan dipila-pilah untuk mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti.

## 3. Penyajian data

Penyajian data merupakan penyatuhan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data ini sangat membantu Peneliti dalam memahami apa yang sedang terjadi, dan untuk melakukan sesuatu. Peneliti menyajikan data dalam bentuk teks naratif dapat memudahkan peneliti dalam menjelaskan data secara ringkas. Selain menggunakan teks naratif, peneliti juga menggunakan tabel serta gambar sehingga mudah dipahami. Sesuai dengan kategori yang telah dibuat sebelumnya sehingga pembaca lebih mudah paham terhadap data tersebut.

## 4. Penarikan Kesimpulan

Proses selanjutnya yaitu penarikan kesimpulan dari verifikasi yaitu proses pencarian makna dari setiap gejala yang diperoleh dilapangan,

mencatat keterangan atau pola penjelasan dan konfigurasi yang ada, alur kausalitas (sebab akibat), dan proporsi. Ini merupakan tahap akhir dalam penelitian dimana proses penarikan kesimpulan data atau fakta lapangan dengan melakukan verifikasi terhadap data yang valid dan kuat sehingga benar-benar bisa di pertanggung jawabimbingan konselingan.

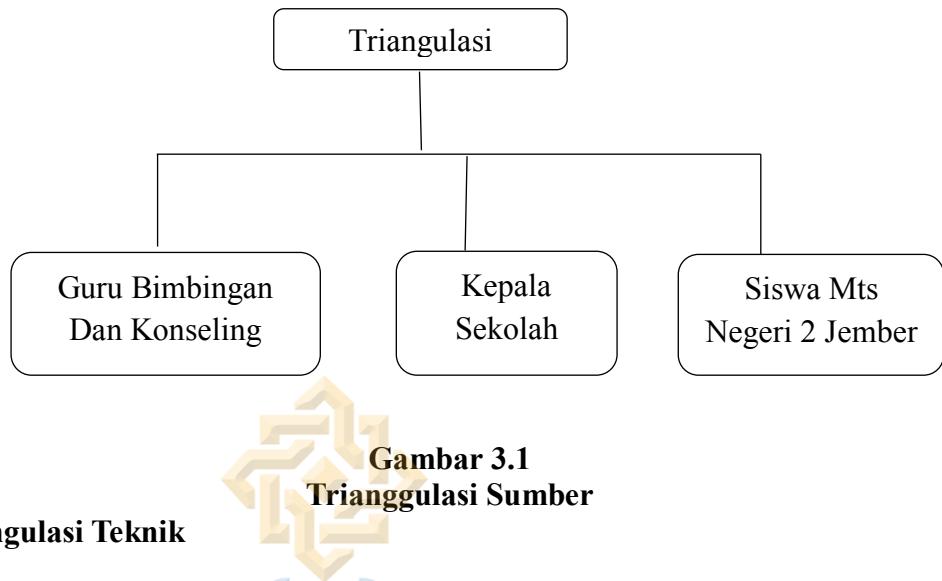
## F. Keabsahan Data

Keabsahan data diperiksa untuk memberikan hasil yang valid dan dapat ditelusuri sehingga dapat dipercayai oleh semua pihak. Keabsahan data merupakan suatu konsep yang mengacu pada keabsahan dan status data dalam suatu penelitian. Untuk menguji keabsahan data yang diperoleh, peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang memadukan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada. Ada tiga macam triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu

Teknik dalam menguji keabsahan data pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah teknik untuk menguji kreadibilitas data dengan cara memeriksa data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

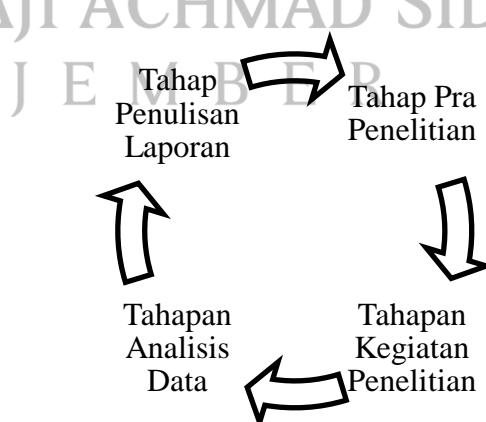


## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah suatu triangulasi yang dilakukan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

## G. Tahap-tahap Penelitian

Bagian ini menguraiakan proses pelaksanaan penelitian, mulai dari penelitian terdahulu, pengembangan desain, penelitian sebenarnya dan sampai pada penulisan laporan. Penelitian ini disusun melalui tahap-tahap sebagai berikut:



**Gambar 3.2**  
**Tahap-tahap Penelitian**

### 1. Memilih lapangan penelitian

Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu melakukan observasi pra penelitian. Tempat penelitian yang dipilih adalah Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember.

### 2. Pelaksanaan kegiatan penelitian

Pada tahap ini, peneliti melaksanakan penelitian langsung ke lokasi untuk mengumpulkan data terkait manajemen mutu bimbingan dan konseling dengan melakukan interaksi dengan informan dengan baik, mencari data melalui wawancara, mencari data melalui dokumentasi

### 3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini, peneliti mengkaji, mengolah, dan memilah data untuk menemukan poin-poin penting yang akan ditulis dan digunakan sebagai bahan acuan dalam penelitian

### 4. Tahap Penulisan

Setelah semua tahapan penelitian selesai, peneliti akan menyampaikan hasil penelitian dalam bentuk tulisan. Peneliti menyusun hasil dari setiap tahap penelitian dari awal hingga akhir, kemudian mengambil kesimpulan dari hasil penelitian yang akan di tuangkan dalam bentuk laporan. Laporan ini akan di pertanggung jawabimbingan konselingan dalam penyusunan skripsi.

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Obyek Penelitian**

##### **1. Profil Madrasah**

Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember adalah unit pelaksana teknis dibidang pendidikan dalam lingkungan Kementerian Agama yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Kabupaten Jember. Madrasah ini berdiri berdasarkan surat keputusan menteri agama Republik Indonesia nomor 16 tanggal 16 Maret 1978, dengan terbitnya surat keputusan tersebut maka secara hukum, madrasah yang merupakan perubahan dari PGAN Jember ini berjalan efektif dan diakui keberadaannya sebagai MTs Negeri Jember II.

Dengan modal 359 siswa terbagi dalam 9 kelas diasuh oleh 1 Kepala Madrasah dan 13 guru serta 2 orang karyawan, berdasarkan surat kepala bidang pendidikan agama islam nomor 61/WTD/1981 tanggal 15 Juli 1981 gedung tempat belajar masih bersama-sama dengan PGAN Jember. Pada bulan November 2016, dengan keluarnya Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 673 Tahun 2016 tanggal 17 November 2016 tentang Perubahan Nama MAN, MTsN dan MIN di Provinsi Jawa Timur, maka secara resmi nama MTs Negeri Jember II berubah menjadi MTs Negeri 2 Jember.

Dalam perjalannya, MTs Negeri 2 Jember mendapatkan banyak bantuan pembangunan dan perbaikan baik dari pemerintah, DIPA, komite

maupun dari pihak lain, terkait dengan bencana yang dialami maupun tidak. Pembangunan dan perbaikan tersebut digunakan untuk perkembangan dan perbaikan mutu dan sarana prasarana madrasah. Berbagai bantuan, perbaikan dan pembangunan tersebut antara lain :

- a. 1986 mulai pembangunan awal MTs N 2 jember;
- b. 1987 mulai ditempati secara bertahap;
- c. 1991 bantuan kelas sebelah timur menghadap selatan dari Bupati Jember setelah bencana banjir melanda;
- d. 2001 Pembangunan gedung lantai 2 sebelah selatan menghadap utara;
- e. 2002 pembangunan perpustakaan dan Laboratorium IPA;
- f. 2003 pembangunan 3 kelas sebelah barat laboratorium IPA menghadap timur;
- g. 2004 pengurukan halaman tengah (upacara) dan pengecoran;
- h. 2006 pembangunan plengsengan dan pagar sebelah selatan, pembangunan ruang sebelah timur Laboratorium IPA menghadap Timur, pembangunan toilet belakang perpustakaan;
- i. 2007 pengadaan tanah di utara jalan madrasah dengan luas 1.638 m<sup>2</sup>;
- j. 2008 pembangunan kelas sebelah barat ruang kepala dan sebelah selatan laboratorium IPA;
- k. 2010 pembangunan aula belakang madrasah dan penguatan lantai 2;
- l. 2013 renovasi pagar depan madrasah dan pavingisasi halaman belakang madrasah;

- m. 2014 finishing aula, pembuatan kantin madrasah dan pengadaan kendaraan madrasah (mobil Martsanda);
- n. 2015 pengecoran untuk lantai 2 gedung sebelah utara menghadap selatan, pengadaan motor untuk operasional penjaga;
- o. 2016 pembangunan lantai 2 gedung sebelah utara menghadap selatan untuk aula dan kelas, pembangunan gapura madrasah;
- p. 2017 pembuatan sumur bor dan tandon air dibelakang pos satpam;
- q. 2019 pembangunan lantai 2 melanjutkan gedung sebelah utara menghadap selatan untuk laboratorium komputer, gudang dan toilet;
- r. 2021 Pembangunan ruang PTSP dan renovasi ruang guru;
- s. 2022 pembuatan rak piala di lorong masuk madrasah dan pavingisasi lorong menggunakan paving corak 3 dimensi.
- t. 2022 mulai Pembangunan Masjid MTs Negeri 2 Jember menjadi 2 lantai.

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor: DJ.I/590/2012 tanggal 23 Mei 2012 tentang Penetapan Madrasah Induk bagi Madrasah Tsanawiyah Satu Atap (MTs-SA) Program Australia Indonesia Basic Education Program (AIBEP), maka MTs Negeri 2 Jember ditunjuk sebagai Induk dari Madrasah Filial (MTs SA Balung - Jember). Pada akhirnya secara hukum tidak lagi menjadi Induk. dengan turunnya Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 906 Tahun 2017 tentang Penegerian 18 (Delapanbelas) Madrasah tanggal 25 Oktober 2017 yang membuat status MTs SA Balung - Jember menjadi MTsN 10 Jember.

Dalam menghadapi wajib belajar 9 (sembilan) tahun sebagaimana yang diamanatkan dalam UUD 1945 dan segala perubahannya, MTs Negeri 2 Jember lebih berbenah diri dalam upaya peningkatan kompetensi guru dan kemampuan tenaga administraasi dalam rangka pelaksanaan kurikulum yang diberlakukan (Kurikulum 2013). Pada Tahun 2017 MTs Negeri 2 Jember mengikuti Akreditasi yang dilaksanakan oleh Badan Akreditasi Nasional Sekolah Madrasah (BANS/M) memperoleh nilai 94 peringkat A. Kemudian diperpanjang selama 5 tahun pada tahun 2022.

Dalam perkembangannya MTs Negeri 2 Jember membuka berbagai program pelayanan pendidikan, antara lain:

- a. Full Day School (Tahun Pelajaran 2010/2011);
- b. Program Kelas Unggulan (Tahun Pelajaran 2010/2011);
- c. Kelas Akselerasi yang ditetapkan berdasarkan surat keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur No: Kw.13.4/1/PP.00.5/1178/SK/2011 tanggal 25 Nopember 2011 , (Tahun Pelajaran 2011/2012), diperbarui dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Nomor 410 Tahun 2015, tentang penetapan Madrasah Tsanawiyah Dan Madrasah Aliyah Penyelenggara Program Akselerasi Di Jawa Timur pada tahun 2015;
- d. Full Day School dengan pendalaman Materi Bahasa Inggris yang bekerja sama dengan LBB EFB (Tahun Pelajaran 2012/2013); 5

e. Sekolah pelaksana Sistem kredit semester (SKS) (Tahun Pelajaran 2015/2016) berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 3274 Tahun 2015 tentang penetapan Madrasah Penyelenggara sistem kredit semester (SKS) tahun pelajaran 2014/2015, kemudian diperbarui dengan Keputusan Direksi Jendral Pendidikan Islam No. 6633 Tahun 2019 Tanggal 22 November 2019 tentang Madrasah Penyelenggaraan Sistem Kredit Semester (SKS) Tahun Pelajaran 2019/2020. Dalam rangka pelaksanaan pendidikan dengan sistem kredit semester (SKS) maka secara teknis mengacu pada surat keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 3364 Tahun 2015 tentang petunjuk teknis penyelenggaraan sistem kredit semester pada Madrasah

## 2. Visi Misi

### VISI

“Terwujudnya insan religius, profesional, kompeten dan literat”

### MISI

- a. Menumbuh kembangkan penghayatan dan pengalaman ajaran yang islami.
- b. Mewujudkan pelayanan prima.
- c. Mengembangkan potensi peserta didik sesuai minat dan bakat.
- d. Meningkatkan kompetensi siswa melalui pembinaan yang intensif, baik akademik maupun non akademik.

- e. Meningkatkan peran aktif peserta didik dalam berbagai kegiatan ilmiah.
- f. Membudayakan kegiatan literasi.
- g. Melatih kemampuan siswa dalam melaksanakan riset.
- h. Mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam pembelajaran baik intrakurikuler maupun ekstrakurikuler.

### **3. Identitas Madrasah**

- a. Nama Madrasah : MTs Negeri 2 Jember
- b. Nomor Statistik Madrasah : 121135090002
- c. Nomor Pokok Sekolah Nasional : 20581534
- d. Lintang : -8.1558000
- e. Bujur : 113.6910000
- f. Nomor Telp. : 0331-482926
- g. Email/ Website : mtsnjember2.sch.id
- h. Alamat : Jl.Merak No.11 Slawu
- i. Kecamatan : Patrang
- j. Kabupaten/ Kota : Jember
- k. Provinsi : Jawa Timur

### **4. Letak Geografis**

- a. Kabupaten dan Kecamatan
  - 1) MTsN 2 Jember berada di Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur.
  - 2) Secara administratif, sekolah ini berada di Kecamatan Patrang, kelurahan Slawu.

b. Alamat Spesifik

- 1) Alamat lengkap: Jalan Merak No. 11, Slawu, Patrang, Jember.
- 2) Kode pos di sekitar lokasi: 68116.

c. Luas Lahan

- 1) Luas tanah madrasah sekitar 6.049 m<sup>2</sup>.

d. Konteks Geografis Kabupaten Jember

- 1) Kabupaten Jember secara geografis berada di antara garis bujur  $113^{\circ}01'47''$  –  $114^{\circ}00'35''$  BT dan garis lintang  $7^{\circ}58'06''$  –  $8^{\circ}33'44''$  LS.
- 2) Topografi Jember bervariasi; sebagian besar berada di ketinggian antara 100–500 meter di atas permukaan laut.

e. Akses Transportasi

- 1) Lokasi MTsN 2 Jember dapat diakses menggunakan peta digital seperti Waze.
- 2) Salah satu titik rujukan transportasi di Jember: Stasiun Kereta Api Jember, yang berada di wilayah Patrang juga.

## 5. Struktur Organisasi Lembaga dan Sumberdaya Manusia

Dalam setiap organisasi pasti terdapat struktur organisasi. Tentunya di MTsN 2 Jember juga memiliki struktur organisasi sekolah. Berikut adalah penjelasan tugas-tugas struktur organisasi sekolah:

a. *Kepala Madrasah.*

Kepala madrasah adalah seorang yang memimpin jalannya seluruh kegiatan dan manajemen madrasah di MTs. Tugas kepala

madrasah diantaranya seperti Menyusun program kerja, pelaksanaan rencana kerja, evaluasi kerja, memimpin sekolah, dan bertugas sebagai sistem informasi manajemen. Selain dari tugas, kepala madrasah juga memiliki fungsi. Fungsi kepala madrasah diantaranya kepala madrasah sebagai manajer, kepala madrasah sebagai pendidik, sebagai administrator, kepala madrasah sebagai inovator dan motivator. Kepala madrasah di MTsN 2 Jember pada saat ini adalah Ibu Nur Aliyah, M.Pd.

b. *Koordinator TU.*

Koordinator TU adalah seseorang yang memimpin jalannya semua unit tata usaha sekolah. Tugas utama kasubag tata usaha ini adalah mengontrol dan mengkoordinasi semua kegiatan semua unit tata usaha sekolah supaya semua unit bisa berjalan baik dan lancar sebagai pendukung kegiatan belajar mengajar di sekolah. Kasubaf tata usaha di MTsN 2 Jember adalah sekarang ini adalah Niyati, S.E.

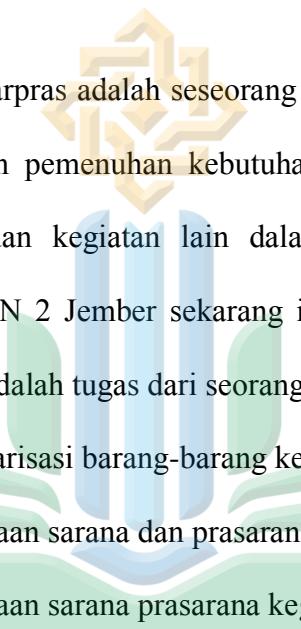
c. *Waka Kurikulum.*

Waka kurikulum adalah seorang yang mengawasi kegiatan pembelajaran apakah sesuai dengan kurikulum. Waka Kurikulum MTsN 2 Jember sendiri sekarang ini adalah Marti, M.Pd.. Berikut adalah beberapa tugas dari waka kurikulum :

- 1) menyusun dan menjabarkan kalender pendidikan
- 2) menyusun pembagian tugas guru dan jadwal pelajaran

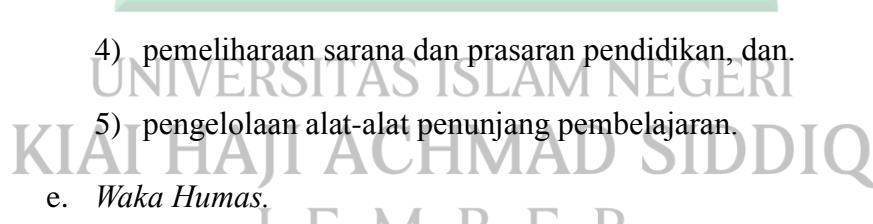
- 3) mengatur penyusunan program pembelajaran (program-program satuan pembelajaran, dan persiapan mengajar, penjabaran dan penyesuaian kurikulum
- 4) mengatur pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler, dan
- 5) mengatur mutasi siswa.

d. *Waka Sarpras.*

 Waka Sarpras adalah seseorang yang mengatur dan mengawasi penggunaan dan pemenuhan kebutuhan fasilitas penunjang kegiatan pembelajaran dan kegiatan lain dalam lingkungan sekolah. Waka Sarpras di MTsN 2 Jember sekarang ini adalah Mochamad Subandi, S.Pd.. Berikut adalah tugas dari seorang waka sarpras:

- 1) menginventarisasi barang-barang kebutuhan di lingkungan sekolah,
- 2) pendayagunaan sarana dan prasarana pendidikan penunjang KBM,
- 3) pendayagunaan sarana prasarana kegiatan ekstrakurikuler,
- 4) pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan, dan
- 5) pengelolaan alat-alat penunjang pembelajaran.

e. *Waka Humas.*

 Waka Humas adalah orang mengatur, menjalin, mengawasi hubungan interaksi dalam lingkungan sekolah ataupun hubungan warga sekolah dengan lingkungan luar sekolah. Waka Humas di MTsN 2 Jember sekarang ini adalah Arif Setyo Purnomo, S.Pd., M.Si.. Berikut adalah tugas-tugas dari seorang waka humas :

- 1) menyusun program kerja dan anggaran kegiatan humas.
- 2) membantu komite dalam pengembangan sekolah dengan menjalin beberapa kerja sama baik kerja sama di dalam lingkungan sekolah maupun pihak luar sekolah.
- 3) memfasilitasi hubungan antar warga sekolah dengan komite sekolah, dan
- 4) mengkoordinasikan pelaksanaan promosi sekolah.

f. *Waka Kesiswaan*

Waka Kesiswaan adalah orang yang mengatur dan membantu kepala sekolah dalam hal menangani masalah kesiswaan. Waka kesiswaan di MTsN 2 Jember sekarang ini adalah Muhammad Abi Sholeh, M.Pd.I. Berikut adalah tugas-tugas dari seorang waka kesiswaan :

- 1) menyusun program pembinaan kesiswaan,
- 2) melaksanakan bimbingan, pengarahan dan pengendalian kegiatan siswa/OSIS dalam rangka menegakkan disiplin dan tata tertib sekolah
- 3) memberikan pembinaan dan pengarahan kepada pengurus OSIS,
- 4) menyusun program dan jadwal pembinaan atau pengarahan siswa secara berkala,
- 5) mengadakan pemilihan calon siswa untuk mewakili sekolah dalam kegiatan di luar sekolah apabila terdapat kegiatan di luar sekolah contohnya seperti ajang lomba-lomba antar SMP,

- 6) melaksanakan kegiatan seleksi dalam penerimaan peserta didik baru dengan bekerja sama dengan guru BK,
- 7) mengawasi disiplin belajar siswa, mengajar guru dan kerja pegawai sekolah terkait tata tertib yang ada di sekolah, dan
- 8) mengatur ketertiban siswa, guru dan pegawai dalam pemeliharaan kebersihan dan keindahan sekolah.

g. *Guru/Pegawai*

Guru adalah seorang tenaga pendidik yang memberikan ilmu pengetahuan yang ada bagi para muridnya. Sedangkan pegawai sekolah adalah seorang tenaga non-pendidik yang bekerja untuk membantu proses kegiatan pembelajaran agar berjalan lancar.<sup>48</sup>

**Tabel 4.1**  
**Daftar Sumber daya Manusia (Guru)**

No.	Nama Guru	Mata Pelajaran
1.	Dra. Susila	Pendidikan Agama Islam
2.	Drs. Tjutjuk Jusnearto	PKN
3.	Dra. Nur Indah Rakhmawati	IPS
4.	Faekotul Jannah, S.Pd.	Bahasa Inggris
5.	Iis Suryadewi, S.Pd.	PKN
6.	Heru Widiyastuti, S.Pd.	IPS
7.	Agus Suprayitno, S.Pd.	Bahasa Inggris
8.	Junaidi Rahman, S.Pd.	Teknik Informatika
9.	Quratulaini, M.Pd.	IPA
10.	Ani Kuntariani, S.Pd.	PJOK
11.	Ririn Sulistyowati, S.Pd.	BK
12.	Laili Suryanah, S.Pd.	BK
13.	Muhammad Abi Sholeh, M.Pd.I.	Bahasa Arab
14.	Sri Wahyuni, S.Pd.	Bahasa Indonesia
15.	Arif Setyo Purnomo, S.Pd., M.Si.	Matematika
16.	Mochamad Subandi, S.Pd.	PJOK

<sup>48</sup> <https://mtsn2jember.sch.id/>

No.	Nama Guru	Mata Pelajaran
17.	Dwi Rahardjo, S.Sn.	Seni Budaya
18.	Anik Rumpiati, S.Pd.	IPA
19.	Ratna Hidayah Sugiarti, S.Pd.I.	Aqidah Akhlak
20.	Rika Nurul Barokah, S.Si.	Matematika
21.	Elief Fitriana, S.Ag.	Aqidah Akhlak
22.	Iik Sukmasari, S.Pd.	Bahasa Indonesia
23.	Sri Rahayu Ningsih, S.Pd.	Bahasa Indonesia
24.	Elif Muti'atur Rohmah, S.Si.	IPA
25.	Marti, M.Pd.	Bahasa Inggris
26.	Ulil Farhah, S.Ag.	Qurdits
27.	Hosnan, M.Pd.	Matematika
28.	Ria Kupatiyah Pirwanti, S.S.	Bahasa Indonesia
29.	Menok Naniek Herowati, S.Pd.	Matematika
30.	Siti Fatimah, S.Pd.	IPS
31.	Maijoso S. Ag	Fiqih
32.	Muhammad Nur Hafidz, S.Pd.I.	Bahasa Arab
33.	Aisyah, S.Pd.I.	Fiqih
34.	Muhammad Shafihan Rosyid, S.Pd	Bahasa Inggris
35.	Rossy Olivia RS, SP, S.Pd	IPS
36.	Virlli Indah Fitriani, S.Pd	IPA
37.	Hadi Wijaya, S.Pd	PJOK
38.	Nur Haniyatun Nasriyah, S.Pd.I	Bahasa Arab
39.	Henry Retna Anggraeny, M.Li	Bahasa Indonesia
40.	Samsul Arifin, S.Pd	Bimbingan Konseling
41.	Myco Hersandi, S.Pd., M.Pd	IPA
42.	Suci Rahayu, S.Pd	BTA
43.	Moh. Nasihuddin, M.Pd.	SKI
44.	Niyati, S.E.	Kepala TU
45.	Mohammad Rijal Teja Kusuma, S.E.	Staf Kepegawaian
46.	Indra Noormansyah, S. Sos.	Bendahara
47.	Ika Andriati	Staf PTSP
48.	Azis Poerdijanto, S.Pd.	Pustakawan
49.	Abdullah	Staf Kebersihan
50.	Rega Lutfi Sonisgara, S.P.	Staf Penyusunan Program Anggran dan Pelaporan
51.	Mohamad Agus Sriyono,	Staf Pengelola Database

No.	Nama Guru	Mata Pelajaran
	S.Sos.	Pendidikan
52.	Putut Subiantoro, S.E.	Staf BMN
53.	Dedi Triyo Hadi Purwanto, S.Kom.	Staf Pengelola Database Pendidikan
54.	Mustika Widya Ningrum, S.Sos.	Staf Pengadministrasi Keuangan
55.	Azurulia Maurilla Syifa	Staf Perpustakaan
56.	Sukarto	Staf Kebersihan
57.	Priyono	Staf Kebersihan
58.	Widi Habibi	Staf Keamanan
59.	Mohammad Umar	Staf Keamanan

## 6. Sarana Dan Prasarana

MTsN 2 Jember merupakan salah satu Madrasah Tsanawiyah (MTs) yang berada di wilayah kabupaten Jember, provinsi Jawa Timur. Lokasinya berada di Jl. Merak No.11, Puring, Slawu, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

MTsN 2 Jember memiliki sejumlah ruangan yang terdiri dari beberapa ruangan. Ruangan kelas berjumlah 26 ruangan kelas. Selain ruangan kelas di MTsN 2 Jember ini juga terdapat fasilitas sebagai berikut:

- a. Ruang kelas, dilengkapi dengan kursi dan meja untuk siswa dan guru serta kipas, papan tulis, dan beberapa etalase yang dimiliki setiap kelas.
- b. Ruangan perpustakaan, sebanyak 2 yang dilengkapi dengan komputer, meja tamu, meja layanan, AC, dan juga Wi-fi. C
- c. Ruang Sarpras.
- d. Ruang Kesiswaan.
- e. Ruang BK.

- f. Ruang TU.
- g. Ruang Operator.
- h. Ruang Kepala Sekolah
- i. Ruang Kesenian.
- j. Gedung Serbaguna dan UKS.
- k. Koperasi siswa dan kantin.
- l. Masjid dan Gudang.
- m. Lapangan basket, lapangan futsal, lapangan voli.
- n. Tempat parkir siswa dan guru.
- o. Ruang osis dan ruang pramuka.

## B. Penyajian Data dan Analisis

Setiap kegiatan penelitian tentu harus dilengkapi dengan penyajian data yang jelas, terarah, dan sesuai dengan fokus kajian. Hal ini penting agar pembaca mendapatkan gambaran utuh mengenai temuan di lapangan sebelum masuk pada tahap analisis yang lebih mendalam. Oleh karena itu, pada bab ini peneliti menyajikan data hasil penelitian mengenai manajemen mutu bimbingan dan konseling di MTsN 2 Jember yang diperoleh melalui wawancara, observasi, serta studi dokumen.

Penyajian data dalam bab ini tidak hanya memaparkan fakta-fakta sebagaimana adanya, tetapi juga menempatkannya dalam konteks pelaksanaan layanan BK di madrasah. Data yang disajikan mencakup bagaimana proses perencanaan, pelaksanaan layanan, pengendalian mutu, hingga evaluasi yang dilakukan oleh guru BK. Seluruh informasi dituliskan secara runtut agar dapat

memberikan gambaran nyata mengenai kondisi mutu layanan BK di MTsN 2 Jember.

Setelah data ditampilkan, bagian berikutnya berisi analisis yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Analisis ini bertujuan menafsirkan data berdasarkan teori-teori manajemen mutu dan prinsip-prinsip layanan bimbingan dan konseling yang telah dibahas pada bab sebelumnya. Dengan demikian, pembahasan dalam bab ini diharapkan mampu mengungkap pola, kecenderungan, maupun faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen mutu BK di MTsN 2 Jember.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka penulis akan menguraikan data-data tentang Manajemen mutu bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember dengan fokus penelitian yang telah dibuat sebelumnya sebagai berikut: (1) Perencanaan manajemen mutu layanan bimbingan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, (2) Bagaimana Pelaksanaan manajemen mutu layanan bimbingan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, (3) Evaluasi evaluasi manajemen mutu layanan bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember. Adapun penyajian beserta analisis data dari masing-masing fokus tersebut sebagai berikut:

## **1. Perencanaan manajemen mutu layanan bimbingan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember**

Setiap program yang dijalankan oleh sebuah lembaga tentu memerlukan perencanaan yang matang. Perencanaan ini menjadi langkah

awal sekaligus menjadi aspek yang sangat penting dalam manajemen, guna memastikan seluruh kegiatan lembaga dapat berjalan secara terarah, efektif, dan efisien. Berdasarkan temuan di lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### a. Analisis Kebutuhan Peserta Didik

Upaya meningkatkan kualitas layanan bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember tidak dapat dilepaskan dari proses memahami kebutuhan peserta didik secara menyeluruh. Guru bimbingan dan konseling perlu mengetahui sejak awal apa saja permasalahan, potensi, dan kebutuhan utama siswa agar program layanan yang disusun benar-benar sesuai dengan kondisi lapangan. Karena itu, proses pengumpulan data kebutuhan menjadi langkah awal yang sangat penting sebelum penyusunan program dilakukan.

Untuk memperoleh gambaran kebutuhan secara objektif dari guru bimbingan dan konseling, peneliti melakukan penggalian informasi melalui wawancara. Pada bagian ini, paparan hasil wawancara disajikan berdasarkan penuturan narasumber mengenai bagaimana proses identifikasi kebutuhan peserta didik dilakukan. hasil wawancara kepada salah satu guru BK, Ibu Laili Suryanah, S.Pd. dengan pertanyaan "bagaimana proses guru bk dalam mengidentifikasi kebutuhan peserta didik?" beliau mengatakan bahwasannya:

"Di awal tahun pelajaran, proses kami dalam mengidentifikasi kebutuhan peserta didik dimulai dengan mengumpulkan data

awal melalui Angket AKPD (Aplikasi Kebutuhan Peserta Didik). Langkah-langkahnya yaitu, tahap pertama dilakukan saat MPLS/OSPEK. Kami membagikan angket AKPD secara langsung kepada seluruh siswa baru. Angket awal ini berfungsi untuk mengetahui kondisi dasar siswa: karakter pribadi, kemampuan belajar, penyesuaian diri, hingga masalah sosial yang mungkin mereka hadapi. Tahap kedua dilakukan pada minggu ke-2 pembelajaran. Pada tahap ini, angket AKPD diberikan kembali dalam bentuk Google Form. Pengisian dilakukan setelah siswa mulai mengenal lingkungan madrasah, teman-temannya, dan sistem pembelajaran. Data pada minggu kedua ini biasanya lebih stabil dan lebih jujur. Setelah dua tahap pengumpulan data itu, kami melakukan analisis kebutuhan per kelas, melihat pola kebutuhan yang dominan, lalu menyusun prioritas layanan BK yang akan menjadi dasar program satu tahun pelajaran.”<sup>49</sup>

Pernyataan tersebut dikuatkan oleh hasil wawancara kepada Bapak Hosnan, M.Pd. selaku waka kurikulum di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, beliau mengatakan bahwasannya :

“Secara kebijakan, guru BK memang kami arahkan untuk melakukan Analisis Kebutuhan Peserta Didik setiap awal tahun pelajaran. Angket AKPD diberikan dua kali, pertama saat MPLS, kedua pada minggu kedua sekolah. Hal ini untuk memastikan bahwa data yang masuk benar-benar mencerminkan kondisi siswa setelah mereka beradaptasi. Kami memantau bahwa guru BK mencatat, merekap, dan mengelompokkan kebutuhan setiap kelas. Hasil AKPD ini kemudian menjadi dasar penyusunan Program Tahunan dan Program Semester Layanan BK, yang harus bersifat relevan, terukur, dan sesuai kebutuhan siswa.”<sup>50</sup>

Pelaksanaan pengisian angket AKPD dilakukan terhadap siswa di sekolah. Dalam pengisian angket tersebut para siswa di minta untuk mengisi angket AKPD pada awal pelaksaan Masa Pengenalan Linkunagn Sekolah dan dua minggu setelahnya. Hal tersebut peneliti

---

<sup>49</sup> Ibu Laili Suryanah, S.Pd. di wawancara oleh peneliti, 3 November 2025

<sup>50</sup> Bpk Hosnan, M.Pd. di wawancara oleh peneliti, 4 November 2025

temukan berdasarkan wawancara kepada Nanda Subhi Romzah yang merupakan salah satu murid di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, murid tersebut mengatakan bahwasannya:

“Waktu awal masuk sekolah, kami memang diminta mengisi angket AKPD pertama kali saat MPLS. Isinya tentang diri kami, cara belajar, masalah yang sering kami hadapi, dan hal-hal yang kami butuhkan selama sekolah. Kemudian minggu kedua, kami dapat link Google Form AKPD lagi dari guru BK lewat grup WhatsApp kelas. Yang kedua ini lebih detail dan lebih mudah dijawab karena kami sudah mengenal teman sekelas dan suasana belajar. Setelah itu, materi bimbingan di kelas memang terasa sesuai dengan apa yang kami isi.”<sup>51</sup>

Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan peneliti di lingkungan madrasah, proses pengisian AKPD terlihat berlangsung secara terencana dan sistematis. Guru bimbingan dan konseling mendampingi siswa saat pengisian pada masa orientasi, memberikan penjelasan mengenai maksud pernyataan-pernyataan dalam angket, dan membantu siswa yang mengalami kesulitan memahami instruksi.

Pada minggu kedua, guru bimbingan dan konseling memantau perkembangan jumlah respons di Google Form, mengingatkan siswa yang belum mengisi, dan mencatat data yang masuk setiap harinya. Di ruang kerja, terlihat lembar-lembar rekap yang memuat pengelompokan kebutuhan per kelas serta persentase kecenderungan kebutuhan siswa pada aspek pribadi, sosial, belajar, dan karier. Dari

---

<sup>51</sup> Nanda Subhi Romzah, di wawancarai oleh peneliti, 5 November 2025

pengelompokan tersebut, tersusun sepuluh kebutuhan utama yang dipilih berdasarkan lima puluh respons paling dominan.<sup>52</sup>

Berikut adalah data AKPD kelas 8 tahun ajaran 2025/2026:

	B	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1	AKPD KELAS 8 TP.25/26										
2	Kelas :										
3	8B	Ya	Tidak	Tidak	Ya	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
4	8C	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Tidak	Ya	Ya	Ya	Ya
5	9A	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
6	9B	Ya	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
7	9C	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Ya	Tidak	Ya	Ya	Ya	Ya
8	8A	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Ya
9	8C	Ya	Tidak	Tidak	Ya	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
10	9A	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
11	9B	Ya	Tidak	Ya	Ya	Tidak	Tidak	Ya	Ya	Tidak	Tidak
12	8C	Ya	Tidak	Tidak	Ya	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Tidak
13	8C	Ya	Ya	Ya	Ya	Tidak	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
14	8C	Ya	Ya	Ya	Ya	Tidak	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
15	9B	Ya	Ya	Ya	Ya	Tidak	Ya	Ya	Tidak	Ya	Ya
16	8D	Ya	Tidak	Ya	Ya	Tidak	Ya	Ya	Tidak	Ya	Ya
17	8B	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
18	8C	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
19	8B	Tidak	Tidak	Ya	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
20	8A	Ya	Tidak	Ya	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Tidak
21	10	Tidak	Ya	Ya	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Tidak
22	8G	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Tidak	Ya	Ya	Ya	Ya

### Daftar Gambar 4.1 Angket AKPD<sup>53</sup>

Gambar 4.1 merupakan dokumentasi data AKPD kelas 8 tahun ajaran 2025/2026. Data tersebut di ambil dari pengisian angket AKPD oleh kelas 8 pada saat awal pelaksanaan MPLS dan dua minggu setelahnya.

#### b. Penyusunan Program Berdasarkan Kebutuhan

Perencanaan layanan bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember tidak dilakukan secara langsung, tetapi diawali dengan pengolahan hasil kebutuhan siswa yang telah dikumpulkan sebelumnya. Guru BK menempatkan hasil pemetaan kebutuhan tersebut sebagai dasar utama sebelum menyusun seluruh bentuk perencanaan layanan. Cara ini dilakukan agar setiap layanan yang disusun benar-benar selaras dengan kondisi nyata yang dihadapi peserta didik.

<sup>52</sup> Observasi MTsN 2 Jember, 6 November 2025

<sup>53</sup> Dokumentasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, 6 November 2025

Untuk memperoleh gambaran lebih mendalam, guru BK kemudian menjelaskan bagaimana setiap kebutuhan siswa diolah dan diterjemahkan ke dalam bentuk program.

Dalam penjelasannya, guru BK memaparkan bahwa seluruh perencanaan layanan tidak hanya berpatokan pada kurikulum, tetapi sangat bergantung pada data yang muncul dari siswa sendiri. Melalui dialog ini, guru BK menerangkan bagaimana kebutuhan yang telah dikumpulkan menjadi dasar penyusunan RPL, materi layanan, hingga program tahunan.

Hasil wawancara kepada kepada salah satu Guru BK, ibu Ibu Laili Suryanah, S.Pd. peneliti bertanya " Bagaimana hasil analisis kebutuhan digunakan dalam menyusun Program BK? Dan Komponen apa saja yang disusun guru BK berdasarkan hasil kebutuhan ? beliau menyatakan bahwasannya:

” Hasil analisis kebutuhan yang saya peroleh dari angket AKPD langsung saya gunakan sebagai dasar dalam menyusun program layanan BK di awal tahun pelajaran. Setelah mengolah dan memetakan kebutuhan siswa, saya menentukan beberapa kebutuhan yang paling dominan, lalu menjadikannya landasan dalam menyusun Program Tahunan, Program Semester, RPL, serta materi layanan. Program Tahunan memuat tema-tema layanan sepanjang satu tahun yang disesuaikan dengan kebutuhan terbesar siswa, sedangkan Program Semester mengatur pembagian layanan berdasarkan urgensi di setiap semester. RPL saya susun lebih rinci sesuai hasil kebutuhan, mulai dari tujuan layanan, langkah kegiatan, hingga metode dan evaluasinya. Materi layanan juga saya kembangkan dari hasil AKPD sehingga setiap layanan yang diberikan relevan dengan kondisi dan kebutuhan nyata siswa pada tahun tersebut.”<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> Ibu Laili Suryanah, S.Pd. di wawancara oleh peneliti, 3 November 2025

Pernyataan tersebut dikuatkan oleh hasil wawancara kepada Bpk Hosnan, M.Pd. selaku waka kurikulum di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, beliau mengatakan bahwasannya :

”Saya memastikan bahwa hasil analisis kebutuhan siswa melalui AKPD benar-benar menjadi dasar penyusunan seluruh perangkat layanan BK. Setiap dokumen seperti Program Tahunan, Program Semester, RPL, dan materi layanan harus menunjukkan keterkaitan langsung dengan kebutuhan yang muncul dari hasil angket. Kami melakukan pengecekan agar program BK tidak hanya bersifat formalitas atau menggunakan template lama, tetapi benar-benar disusun berdasarkan kondisi aktual siswa. Dengan demikian, layanan BK dapat berjalan lebih tepat sasaran, terarah, dan mendukung proses pembelajaran serta perkembangan peserta didik di madrasah.”<sup>55</sup>

Dari Hasil Observasi tampak bahwa hasil analisis kebutuhan siswa digunakan secara menyeluruh dalam setiap tahap perencanaan. Data kebutuhan tersebut pertama kali digunakan dalam penyusunan Rencana Pelaksanaan Layanan (RPL), di mana tema, tujuan, dan langkah kegiatan dipilih berdasarkan kebutuhan paling dominan yang muncul dari siswa. Setelah itu, data yang sama menjadi acuan penyusunan materi layanan BK, yang disesuaikan dengan urgensi kebutuhan setiap kelas. Tidak hanya berhenti di situ, seluruh peta kebutuhan siswa juga terlihat dijadikan dasar dalam menyusun Program Tahunan BK, sehingga jadwal layanan, prioritas kegiatan, serta fokus pendampingan dalam satu tahun pelajaran benar-benar mengikuti hasil data yang telah diolah. Hal ini menunjukkan bahwa

---

<sup>55</sup> Bpk Hosnan, M.Pd. di wawancarai oleh peneliti, 4 November 2025

madrasah menerapkan penyusunan program yang berbasis data dan tidak dibuat secara general.<sup>56</sup>

Untuk memperkuat pernyataan tersebut, diperlukan peninjauan pada sejumlah dokumen yang menunjukkan bagaimana hasil kebutuhan siswa tersebut diterapkan dalam penyusunan program layanan.

Program Tahunan (Prota) merupakan salah satu dokumen utama dalam manajemen layanan Bimbingan dan Konseling yang berfungsi sebagai rencana kerja jangka panjang selama satu tahun pelajaran. Prota disusun berdasarkan hasil analisis kebutuhan peserta didik yang diperoleh dari instrumen seperti AKPD, wawancara, observasi, maupun dokumentasi sekolah. Dengan demikian, Prota menjadi pedoman umum bagi guru BK dalam menentukan jenis layanan, sasaran layanan, serta alokasi waktu selama satu tahun penuh.

Secara keseluruhan, data Prota menggambarkan bahwa guru BK telah melakukan proses perencanaan layanan secara terstruktur dan sesuai standar profesional layanan BK. Penyusunan Prota berbasis hasil analisis kebutuhan membuat program yang ditetapkan relevan, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, keberadaan Prota menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur mutu manajemen layanan BK di madrasah. Berikut adalah

---

<sup>56</sup> Observasi MTsN 2 Jember, 6 November 2025

tabel Prota Program semester 2 Bimbingan Konseling Kelas 8

Maadrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember Tahun ajaran, 2024/2025:<sup>57</sup>

**Tabel 4.2**  
**Program Semester 2**  
**Bimbingan Konseling Kelas 8**  
**MTsN 2 Jember TP. 2024/2025**

N O	Jenis Kegiatan/Layanan	Tujuan	Waktu
A.	<b>Persiapan</b>		
1	Pembagian tugas guru bimbingan dan konseling/konselor	Tercapainya efektivitas layanan bimbingan dan konseling	Juli
2	Asesmen Diagnostik	Mendapatkan data perihal kesiapan belajar, gaya belajar dan bakat minat siswa	Juli
3	Assesmen kebutuhan Peserta Didik	Terungkapnya kebutuhan peserta didik/konseling	Juli
4	Menyusun program bimbingan dan konseling	Layanan bimbingan dan konseling lebih terarah dan tetap sasaran	Juli
5	Konsultasi program bimbingan dan konseling	Mendapat dukungan dari Kepala dan Komite Sekolah	Juli
6	Pengadaan sarana / prasarana BK	Terpenuhinya kebutuhan sarana yang menunjang keberhasilan layanan BK	Juli
B.	<b>Layanan BK</b>		
1	<b>Layanan Dasar</b>	<b>Aspek Perkembangan</b>	<b>Sasaran</b>
a.	Bimbingan Klasikal		<b>Waktu</b>
	Mengatasi Stres dalam Belajar	Kematangan Intelektual	Kelas VIII
	Mind Mapping, Belajar Lebih Efektif dan Menyenangkan	Kematangan Intelektual	Kelas VIII
	Problem Solving	Kematangan Intelektual	Kelas VIII
	Penyelesaian Konflik Teman Sebaya	Kematangan hubungan dengan teman sebaya	Kelas VIII
	Etika Komunikasi di Era Digital	Kesadaran dan Tanggung Jawab Sosial	Kelas VIII

<sup>57</sup> Data PROTA BK Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember tahun ajaran 2024/2025, 6 November 2025

	Media Sosial (Dampak dan Manfaatnya)	Landasan Perilaku Etis		Mei
	Kesadaran Gender Pada Remaja	Kesadaran Gender	Kelas VIII	Juni
b	Layanan Informasi			
.	*Situasional	*Menyesuaikan	Kelas VIII	Januari-Juni
c	Layanan Bimbingan Kelompok			
.	Pacaran Di Kalangan Remaja	Landasan Perilaku Etis	Kelas VIII	Maret
	Bakti kepada orang tua	Landasaan Hidup Religius	Kelas VIII	Juni
2	<b>Layanan Perencanaan Individual</b>			
.	Asessment	10 Aspek Perkembangan	Kelas VIII	Jan
3	<b>Layanan Responsif</b>			
.	a. Konseling Individual	*Menyesuaikan	Kelas VIII	Januari-Juni
.	b. Layanan Konsultasi	*Menyesuaikan	Kelas VIII	Januari-Juni
.	c. Layanan Mediasi	*Menyesuaikan	Kelas VIII	Januari-Juni
.	d. Konferensi Kasus	*Menyesuaikan	Kelas VIII	Januari-Juni
.	e. Home Visit	*Menyesuaikan	Kelas VIII	Januari-Juni
.	f. Konseling Kelompok	*Menyesuaikan	Kelas VIII	Januari-Juni
.	g. Referral	*Menyesuaikan	Kelas VIII	Januari-Juni
4	<b>Dukungan Sistem</b>			
.	Kolaborasi dengan Pihak Terkait.	*Menyesuaikan	Kelas VIII	Januari-Juni

Pada Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, penyusunan Rencana Pelaksanaan Layanan (RPL) dan materi layanan Bimbingan dan Konseling dilakukan secara sistematis serta berbasis pada analisis kebutuhan peserta didik. Guru Bimbingan dan Konseling menggunakan data hasil Aplikasi Kebutuhan Peserta Didik (AKPD) yang diisi oleh siswa pada awal tahun pelajaran—baik melalui angket

saat masa orientasi maupun melalui Google Form pada minggu kedua masuk sekolah—sebagai dasar utama dalam merumuskan tema, tujuan, dan langkah-langkah layanan. Hal ini mencerminkan bahwa perencanaan layanan di madrasah tersebut tidak dibuat berdasarkan asumsi, melainkan berdasarkan kebutuhan riil peserta didik setiap tahunnya.



**Daftar gambar 4.2  
Penyusunan RPL,Materi, dan Prota<sup>58</sup>**

Gambar 4.2 merupakan hasil dokumentasi yang dilakukan di ruang Bimbingan dan Konseling Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, terlihat bahwa guru Bimbingan dan Konseling sedang melaksanakan proses penyusunan dokumen perencanaan layanan.

### c. Kesesuaian dengan Pedoman

Rencana Pelaksanaan Layanan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember disusun dengan struktur yang lengkap, meliputi identitas layanan, tujuan layanan, kompetensi dan tugas perkembangan yang ingin dicapai, materi layanan, metode pelaksanaan, media yang digunakan, waktu pelaksanaan, serta rencana evaluasi. Keberadaan

---

<sup>58</sup> Dokumentasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, 6 November 2025

RPL menjadikan pelaksanaan layanan lebih terarah, sistematis, dan terukur karena guru Bimbingan dan Konseling memiliki pedoman yang jelas sejak tahap pembuka hingga penutup layanan. Dokumen ini juga berfungsi sebagai indikator bahwa penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling di madrasah telah berjalan sesuai standar manajemen mutu.

Materi layanan yang diberikan kepada peserta didik Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember juga disusun berdasarkan hasil analisis kebutuhan yang dilakukan setiap tahun. Guru Bimbingan dan Konseling menyampaikan bahwa kebutuhan siswa di setiap kelas tidak selalu sama, sehingga materi layanan disesuaikan dengan permasalahan dominan yang muncul pada masing-masing kelas. Sebagai contoh, apabila pada suatu tahun banyak siswa menunjukkan penurunan motivasi belajar, maka materi layanan akan difokuskan pada strategi belajar efektif, manajemen waktu, dan penguatan motivasi. Sebaliknya, jika siswa lebih banyak menghadapi masalah dalam pergaulan atau adaptasi lingkungan, maka materi layanan akan diarahkan pada keterampilan komunikasi, manajemen emosi, serta penguatan hubungan sosial.

Perencanaan layanan bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember tidak hanya mengacu pada kebutuhan siswa, tetapi juga disusun sesuai pedoman yang berlaku secara nasional. Hal ini menjadi penting agar seluruh program yang dirancang

tetap berada dalam koridor standar dan selaras dengan arah kebijakan madrasah.

Dalam penyampaiannya, guru BK menjelaskan bahwa setiap rencana layanan harus mengikuti aturan dan standar yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu, sebelum menyusun program, guru BK terlebih dahulu memastikan bahwa seluruh langkah dan isi layanan selaras dengan pedoman resmi yang berlaku. Hasil wawancara kepada kepada salah satu Guru BK, ibu Ibu Laili Suryanah, S.Pd. peneliti bertanya, "Apakah guru BK menggunakan POP BK sebagai acuan penyusunan program? Dan Bagaimana proses guru BK menyesuaikan program BK dengan kebijakan madrasah?" beliau menyatakan bahwasannya:

” Ya, dalam menyusun program, saya menggunakan POP BK sebagai acuan utama. Dokumen tersebut menjadi pedoman standar yang memastikan bahwa layanan BK yang saya susun sesuai dengan aturan nasional, mencakup alur penyusunan program, jenis layanan, perangkat yang harus disiapkan, hingga standar pelaksanaan dan evaluasi. Setelah itu, saya menyesuaikan isi program dengan hasil analisis kebutuhan siswa agar program tidak hanya mengikuti POP BK, tetapi juga benar-benar relevan dengan kondisi peserta didik di madrasah. Dalam menyesuaikan program dengan kebijakan madrasah, saya melakukan koordinasi dengan waka kurikulum dan kepala madrasah, terutama terkait kalender akademik, jumlah jam yang tersedia, dan prioritas kegiatan madrasah. Program BK diselaraskan dengan agenda-agenda sekolah seperti kegiatan kesiswaan, pembiasaan, dan kegiatan keagamaan, sehingga layanan BK dapat berjalan sejalan dengan visi, misi, serta arah kebijakan madrasah. Dengan cara itu, program BK tetap berbasis POP BK dan kebutuhan siswa, tetapi tetap selaras dengan kebijakan internal madrasah.”<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> Ibu Laili Suryanah, S.Pd. di wawancara oleh peneliti, 3 November 2025

Pernyataan tersebut dikuatkan oleh hasil wawancara kepada Bpk Hosnan, M.Pd. selaku waka kurikulum di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, beliau mengatakan bahwasannya :

” Dari sisi kebijakan, kami memang meminta guru BK untuk menggunakan POP BK sebagai dasar penyusunan program. Hal ini penting agar perangkat BK memenuhi standar nasional dan tidak menyimpang dari pedoman resmi. Namun, kami juga mendorong agar program tersebut tidak hanya mengikuti POP BK secara normatif, tetapi juga menyesuaikannya dengan karakteristik siswa dan kebutuhan aktual yang ditemukan melalui AKPD. Dalam proses penyesuaian dengan kebijakan madrasah, kami melakukan sinkronisasi antara program BK dan program kerja madrasah. Guru BK kami minta mempertimbangkan kalender pendidikan, visi-misi madrasah, serta program prioritas seperti pembiasaan karakter, peningkatan disiplin, dan penguatan akademik. Dengan harmonisasi ini, program BK tetap berada dalam jalur kebijakan madrasah, sekaligus mendukung kebutuhan siswa serta tujuan pendidikan secara menyeluruh. ”<sup>60</sup>

Dari penjelasan yang diberikan, tampak bahwa penyusunan program layanan BK mengacu pada dua dokumen pokok. Pertama, guru BK selalu merujuk pada Panduan Operasional Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling (POP BK) sebagai standar utama. Dokumen ini menjadi acuan nasional yang mengatur prinsip, tata kelola, serta komponen layanan BK, sehingga program yang disusun tetap sesuai ketentuan yang diberlakukan pemerintah. Kedua, penyusunan program juga mempertimbangkan kebijakan madrasah, terutama terkait visi kelembagaan, agenda kegiatan tahunan, hingga prioritas pembinaan siswa yang sedang dikembangkan oleh pihak sekolah. Dengan

---

<sup>60</sup> Bpk Hosnan, M.Pd. di wawancara oleh peneliti, 4 November 2025

demikian, program BK berjalan selaras dengan arah kebijakan lembaga dan memenuhi standar nasional yang berlaku.<sup>61</sup>

Untuk memperjelas kesesuaian tersebut, bagian administrasi layanan perlu ditinjau sebagai penguat bahwa program benar-benar mengikuti pedoman nasional maupun kebijakan internal madrasah.



**Gambar 4.3  
Rapat Kordinasi dengan Guru BK<sup>62</sup>**

Gambar 4.3 merupakan hasil dokumentasi di ruang Bimbingan dan Konseling Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, terlihat bahwa beberapa guru Bimbingan dan Konseling bersama Wakil Kepala Madrasah bidang Kurikulum sedang melaksanakan rapat koordinasi terkait evaluasi dan penyelarasan program layanan BK apakah sudah sesuai dengan POP BK.

Berdasarkan rangkaian temuan yang diperoleh melalui wawancara, peninjauan praktik lapangan, dan pemeriksaan dokumen pendukung, dapat dipahami bahwa perencanaan layanan bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember telah disusun secara sistematis, terarah, serta berlandaskan prinsip manajemen mutu.

<sup>61</sup> Observasi MTsN 2 Jember, 6 November 2025

<sup>62</sup> Dokumentasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, 6 November 2025

Perencanaan layanan dimulai dengan pemetaan kebutuhan siswa yang dilakukan melalui angket AKPD pada awal tahun pelajaran. Data kebutuhan tersebut benar-benar dijadikan dasar dalam menyusun RPL, materi layanan, hingga program tahunan, sehingga rancangan layanan bersifat responsif terhadap kondisi nyata siswa. Selain berorientasi pada kebutuhan peserta didik, penyusunan program juga mengikuti pedoman resmi seperti POP BK serta kebijakan madrasah, sehingga seluruh perencanaan selaras dengan standar nasional dan arah kelembagaan.

Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa proses perencanaan di madrasah telah memadukan dua hal penting: pemenuhan kebutuhan riil siswa dan kepatuhan terhadap pedoman profesional. Dengan demikian, perencanaan layanan bimbingan dan konseling tidak hanya tepat sasaran, tetapi juga memiliki landasan yang kuat dan terukur, yang pada akhirnya mendukung tercapainya mutu layanan BK secara berkelanjutan.

## **2. Pelaksanaan Manajemen Mutu Layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember**

mengenai pelaksanaan manajemen mutu layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember. Setelah sebelumnya dianalisis bagaimana proses perencanaan program disusun secara sistematis dan berbasis kebutuhan peserta didik, pada bagian ini penelitian beralih untuk mengungkap bagaimana program tersebut benar-benar diimplementasikan dalam kegiatan layanan nyata di madrasah. Pelaksanaan program menjadi aspek penting karena pada tahap inilah

kualitas layanan dapat terlihat melalui kesesuaian antara rencana yang telah disusun dengan praktik yang berlangsung di lapangan.

a. Pelaksanaan Layanan Klasikal dan Non-Klasikal

Pelaksanaan manajemen mutu layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember tidak hanya mencakup penyampaian layanan klasikal di kelas, tetapi juga pelaksanaan konseling individu, konseling kelompok, layanan informasi, serta layanan-layanan pendukung lainnya. Seluruh kegiatan tersebut dijalankan berdasarkan dokumen program tahunan, Rencana Pelaksanaan Layanan (RPL), serta materi layanan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Oleh karena itu, pemahaman mengenai bagaimana guru BK melaksanakan layanan, bagaimana interaksi dengan peserta didik terbangun, serta bagaimana layanan tersebut mendukung tugas perkembangan siswa menjadi bagian yang perlu ditelaah secara mendalam.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Selain itu, pelaksanaan layanan BK di madrasah ini juga tidak dapat dilepaskan dari mekanisme pengendalian mutu. Guru BK bekerja berdasarkan standar POP BK dan melakukan penyesuaian dengan kondisi riil siswa di setiap kelas. Madrasah juga memberikan dukungan melalui koordinasi dengan Wakil Kepala Madrasah bidang Kurikulum, wali kelas, serta guru mata pelajaran, sehingga pelaksanaan layanan BK tidak berjalan secara terpisah tetapi

terintegrasi dengan kegiatan pembelajaran dan pengembangan karakter di madrasah.

Dengan demikian, pembahasan pada fokus kedua ini diarahkan untuk mengungkap sejauh mana program layanan Bimbingan dan Konseling yang telah dirancang mampu dilaksanakan dengan efektif, konsisten, dan sesuai standar mutu. Analisis ini menjadi penting untuk menilai keberhasilan implementasi dan memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas penyelenggaraan layanan BK di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember.

Pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember menekankan pada upaya memberikan layanan yang menyeluruh dan sesuai dengan kebutuhan setiap siswa. Madrasah berkomitmen agar layanan tidak hanya bersifat umum, tetapi juga dapat menyesuaikan kondisi individu siswa sehingga setiap peserta didik menerima pendampingan yang relevan.

layanan bimbingan dan konseling dibagi menjadi dua bentuk, yakni layanan klasikal dan non-klasikal. Layanan klasikal diberikan kepada seluruh siswa, menyesuaikan materi yang telah ditentukan berdasarkan hasil angket kebutuhan siswa. Sementara itu, layanan non-klasikal diberikan secara lebih spesifik ketika terdapat kasus atau kebutuhan individu tertentu. Bentuk layanan non-klasikal meliputi bimbingan pribadi, konseling kelompok, dan bimbingan khusus bagi siswa yang menghadapi masalah tertentu.

Hasil wawancara kepada kepada salah satu Guru BK, ibu Ibu Laili Suryanah, S.Pd. peneliti bertanya ” Bagaimana pelaksanaan layanan klasikal dilakukan di kelas?, apakah materi layanan klasikal selalu berdasarkan hasil AKPD? Dan Apa bentuk layanan non-klasikal yang paling sering diberikan? beliau menyatakan bahwasannya:

” Pelaksanaan layanan klasikal biasanya dilakukan di kelas sesuai jadwal yang telah tertuang dalam RPL. Saya masuk ke kelas dan menyampaikan materi bimbingan secara langsung, interaktif, dan diskusi. Setiap sesi diawali dengan pengenalan topik, dilanjutkan kegiatan inti yang bisa berupa ceramah singkat, diskusi kelompok, atau simulasi, kemudian diakhiri dengan refleksi dan evaluasi. Layanan klasikal bertujuan untuk membahas masalah yang bersifat umum dan dialami banyak siswa, seperti manajemen waktu, motivasi belajar, atau keterampilan sosial. Materi layanan klasikal hampir selalu berbasis hasil AKPD, karena data itu menjadi acuan untuk memastikan materi yang disampaikan sesuai kebutuhan nyata siswa. Namun, ada juga materi tambahan yang sifatnya mendukung program madrasah, misalnya tema karakter atau keagamaan, agar layanan tetap selaras dengan visi-misi sekolah. Bentuk layanan non-klasikal yang paling sering saya berikan adalah bimbingan pribadi (individu) dan konseling kelompok. Bimbingan pribadi dilakukan untuk siswa yang menghadapi masalah spesifik, seperti kesulitan belajar, masalah pertemanan, atau masalah pribadi lainnya. Sementara konseling kelompok diberikan untuk menangani masalah yang bersifat umum di antara beberapa siswa, misalnya konflik antar teman, motivasi belajar, atau pengembangan keterampilan sosial. Pemilihan bentuk layanan ini selalu saya sesuaikan dengan hasil AKPD dan observasi sehari-hari di kelas, sehingga layanan yang diberikan tepat sasaran dan relevan dengan kebutuhan siswa.”<sup>63</sup>

Pernyataan tersebut dikuatkan oleh hasil wawancara kepada Bpk Agus Suprayitno, S.Pd.. selaku wali kelas 8 di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, beliau mengatakan bahwasanya :

---

<sup>63</sup> Ibu Laili Suryanah, S.Pd. di wawancarai oleh peneliti, 3 November 2025

” kami melihat layanan klasikal yang dilaksanakan guru BK berjalan terstruktur dan rutin. Guru BK masuk sesuai jadwal, menyampaikan materi yang sudah dirancang berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan siswa, sehingga topik yang dibahas biasanya relevan dengan kondisi kelas kami. Materi layanan memang sesuai dengan hasil AKPD, sehingga siswa merasa materi yang diberikan menyentuh masalah yang mereka alami. Kadang ada materi tambahan sesuai kalender madrasah atau agenda kelas, tapi tetap tidak mengurangi fokus pada kebutuhan utama siswa yang muncul dari AKPD layanan non-klasikal yang paling sering terlihat adalah konseling individu dan kelompok. Guru BK rutin mengundang siswa yang membutuhkan perhatian khusus, baik secara pribadi maupun dalam kelompok kecil. Hal ini sangat membantu karena beberapa siswa memang lebih nyaman membicarakan masalah mereka di luar kelas dan secara lebih privat. Kami juga memantau bahwa layanan ini mengikuti prioritas kebutuhan siswa, jadi materi yang dibahas tidak asal, melainkan sesuai dengan apa yang siswa butuhkan berdasarkan hasil AKPD dan kondisi kelas.”<sup>64</sup>

Dari hasil Observasi terlihat bahwa layanan klasikal dilaksanakan secara terjadwal dan diikuti oleh seluruh siswa di setiap kelas. Materi yang diberikan menyesuaikan dengan prioritas kebutuhan yang telah muncul dari hasil angket AKPD, sehingga setiap topik yang

dibahas relevan dengan masalah yang dialami mayoritas siswa.<sup>65</sup>

Layanan non-klasikal dilakukan secara fleksibel, sesuai dengan kondisi siswa yang membutuhkan perhatian khusus. Bimbingan pribadi diberikan kepada siswa yang mengalami kesulitan individu, misalnya terkait masalah belajar atau emosional. Konseling kelompok diadakan untuk siswa yang menghadapi masalah serupa agar mereka dapat belajar dari pengalaman teman sekelompoknya dan menerima dukungan bersama. Selain itu, guru BK juga menyiapkan layanan

---

<sup>64</sup> Agus Suprayitno, S.Pd, di wawancara oleh peneliti 7 November 2025

<sup>65</sup> Observasi MTsN 2 Jember, 10 November 2025

bimbingan khusus bagi siswa dengan kasus yang lebih kompleks atau yang memerlukan tindak lanjut intensif. Pelaksanaan layanan non-klasikal ini dilakukan secara responsif, sehingga siswa mendapatkan perhatian sesuai kebutuhan nyata mereka.

Untuk memperkuat pernyataan tersebut, dokumen pendukung mengenai jadwal layanan, materi klasikal, dan catatan layanan non-klasikal digunakan sebagai bukti bahwa pelaksanaan layanan berjalan sesuai perencanaan dan kebutuhan siswa.



**Gambar 4.4**  
Proses Layanan Klasikal



**Gambar 4.5**  
Proses Layanan non Klasikal  
(kelompok)



**Gambar 4.6**  
Proses Layanan non Klasikal  
(individu)<sup>66</sup>

Gambar 4.4 merupakan hasil dokumentasi tentang layanan klasikal, yang diberikan secara bersama-sama kepada seluruh peserta didik dalam satu kelas. Layanan ini biasanya dilaksanakan secara terjadwal, berdasarkan Rencana Pelaksanaan Layanan (RPL) dan

---

<sup>66</sup> Dokumentasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, 10 November 2025

Program Tahunan (Prota) yang telah disusun guru BK. Tujuan layanan klasikal adalah untuk memberikan informasi, pembiasaan, pengembangan keterampilan, dan penguatan sikap kepada seluruh siswa dalam lingkup kelas.

Gambar 4.5 merupakan hasil dokumentasi Layanan non-klasikal kelompok atau konseling kelompok diberikan kepada beberapa siswa sekaligus yang memiliki kebutuhan atau masalah serupa. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan sosial, kerja sama, komunikasi, dan pemecahan masalah bersama. Konseling kelompok juga efektif untuk membantu siswa belajar dari pengalaman teman-temannya, mendapatkan dukungan sosial, dan mengurangi rasa isolasi atau stres.

Gambar 4.6 merupakan hasil dokumentasi Layanan non-klasikal individu atau konseling individu diberikan kepada seorang peserta didik secara personal. Layanan ini biasanya dilakukan untuk membantu siswa mengatasi masalah yang bersifat pribadi, seperti kesulitan belajar, permasalahan emosi, masalah keluarga, konflik dengan teman sebaya, atau kebingungan dalam menentukan tujuan pendidikan dan karier.

Secara keseluruhan, perbedaan utama antara layanan klasikal dan non-klasikal terletak pada sasaran peserta didik, fokus layanan, dan metode pelaksanaannya. Layanan klasikal bersifat umum untuk seluruh kelas, sedangkan layanan non-klasikal bersifat khusus, baik

individu maupun kelompok, yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta didik. Kedua layanan ini saling melengkapi, sehingga manajemen mutu Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember dapat berjalan efektif, relevan, dan berbasis data kebutuhan siswa.

b. Penanganan Kasus

Pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember juga mencakup kegiatan penanganan kasus yang terjadi pada peserta didik. Madrasah menekankan pentingnya respons cepat dan tepat agar setiap permasalahan siswa dapat ditangani secara profesional dan memberikan solusi yang konstruktif.

penanganan kasus merupakan bagian rutin dari layanan non-klasikal. Setiap hari, guru BK menghadapi berbagai kasus siswa, dengan rata-rata penanganan sekitar lima kasus per hari. Guru BK memaparkan jenis masalah yang sering muncul, strategi penanganan yang diterapkan, serta upaya pencegahan agar kasus serupa tidak berulang.

Hasil wawancara kepada kepada salah satu Guru BK, ibu Ibu Laili Suryanah, S.Pd. peneliti bertanya " Berapa rata-rata kasus yang ditangani guru BK setiap harinya?, dan apa jenis kasus yang paling sering muncul? beliau menyatakan bahwasannya:

" Rata-rata setiap hari saya menangani sekitar lima kasus siswa yang memerlukan perhatian. Jenis kasus yang paling sering

muncul berkaitan dengan bullying, baik dalam bentuk fisik maupun verbal, diikuti masalah pertemanan dan motivasi belajar. Penanganan dilakukan melalui konseling pribadi, konseling kelompok jika kasus bersifat bersama, serta koordinasi dengan wali kelas dan orang tua bila diperlukan. Semua kasus dicatat dan ditindaklanjuti agar layanan BK tetap terstruktur dan dapat menjadi bahan evaluasi program selanjutnya.”<sup>67</sup>

Pernyataan tersebut dikuatkan oleh hasil wawancara kepada Bpk Agus Suprayitno, S.Pd.. selaku wali kelas 8 di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, beliau mengatakan bahwasannya :

” Dari pengamatan saya sebagai wali kelas, guru BK memang menangani banyak kasus setiap hari, rata-rata sekitar lima kasus. Kasus yang paling sering muncul adalah bullying, baik di dalam maupun di luar kelas. Kehadiran guru BK membantu menengahi masalah, memberikan mediasi, dan mengarahkan siswa untuk menyelesaikan konflik secara tepat. Koordinasi dengan wali kelas dan orang tua juga rutin dilakukan, sehingga penanganan kasus berjalan sistematis dan efektif.”<sup>68</sup>

Dari hasil Observasi terlihat bahwa banyak kasus yang ditangani berkaitan dengan bullying, yang kini mengalami peningkatan. Penanganan dilakukan dengan memberikan bimbingan langsung kepada siswa yang terlibat, baik pelaku maupun korban, serta melakukan konseling kelompok jika diperlukan. Guru BK juga berkoordinasi dengan wali kelas atau pihak terkait untuk memastikan kasus ditangani secara menyeluruh dan sesuai prosedur. Setiap kasus dicatat secara sistematis agar guru dapat memantau perkembangan siswa dan menindaklanjuti langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Proses ini menunjukkan bahwa penanganan kasus

---

<sup>67</sup> Ibu Laili Suryanah, S.Pd. di wawancara oleh peneliti, 3 November 2025

<sup>68</sup> Agus Suprayitno, S.Pd, di wawancara oleh peneliti 7 November 2025

dilakukan secara responsif, berkelanjutan, dan berdasarkan kebutuhan nyata siswa.<sup>69</sup>

Untuk memperkuat pernyataan tersebut, dokumen catatan kasus dan rekapan tindak lanjut digunakan sebagai bukti bahwa penanganan kasus berlangsung secara teratur, terdokumentasi, dan sesuai prosedur.



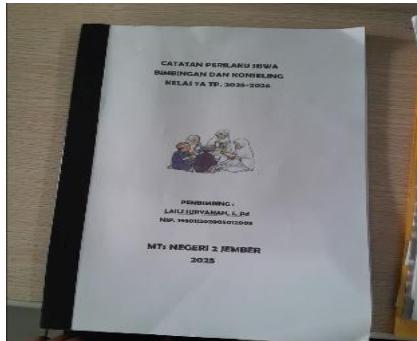
**Gambar 4.7  
Penanganan Kasus<sup>70</sup>**

Gambar 4.7 Berdasarkan Hasil dokumentasi yang dilakukan di ruang Bimbingan dan Konseling Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, terlihat bahwa guru Bimbingan dan Konseling sedang menangani kasus seorang peserta didik yang mengalami kesulitan belajar dan perilaku yang mengganggu proses pembelajaran. Proses penanganan kasus ini dimulai dari identifikasi masalah melalui pengamatan guru BK, laporan wali kelas, serta data hasil Aplikasi Kebutuhan Peserta Didik (AKPD). Data awal ini menjadi dasar guru BK untuk menentukan langkah intervensi yang tepat.

---

<sup>69</sup> Observasi MTsN 2 Jember, 10 November 2025

<sup>70</sup> Dokumentasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, 10 November 2025



Gambar 4.8

### Buku catatan prilaku siswa<sup>71</sup>

Gambar 4.8 merupakan hasil dokumentasi dari Buku Catatan Perilaku Siswa merupakan salah satu instrumen penting yang digunakan oleh guru Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember untuk mendokumentasikan perilaku peserta didik secara sistematis dan kontinu. Buku ini berfungsi sebagai media pencatatan yang memuat informasi mengenai sikap, kebiasaan, dan perilaku siswa selama proses pembelajaran di madrasah, baik perilaku positif maupun yang perlu dikembangkan atau diperbaiki.

Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, guru BK rutin mengisi Buku Catatan Perilaku Siswa berdasarkan pengamatan langsung di kelas, laporan wali kelas, serta temuan saat layanan BK. Buku ini digunakan sebagai alat untuk menilai kecenderungan perilaku siswa, mendekripsi masalah sejak dulu, dan memberikan intervensi yang tepat waktu. Misalnya, bila seorang siswa menunjukkan perilaku agresif atau kesulitan dalam bekerja sama dengan teman, guru BK akan mencatat kejadian tersebut, melakukan konseling individu atau

---

<sup>71</sup> Dokumentasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, 10 November 2025

kelompok, dan apabila diperlukan, mengundang orang tua untuk koordinasi lebih lanjut.

Dengan adanya Buku Catatan Perilaku Siswa, proses manajemen mutu layanan BK di madrasah menjadi lebih terukur, terdokumentasi, dan akuntabel. Buku ini tidak hanya menjadi sarana monitoring, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan guru BK dalam merancang program layanan yang relevan dan efektif bagi perkembangan peserta didik.

#### c. Hambatan dan Kendala dalam Pelaksanaan

Pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember terkadang menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi efektivitas layanan. Madrasah berupaya untuk mengidentifikasi hambatan tersebut agar dapat segera dicari solusi dan layanan tetap berjalan optimal.

Salah satu kendala utama berasal dari kurangnya kerja sama orang tua. Banyak orang tua yang sibuk bekerja sehingga pengawasan di rumah menjadi terbatas. Kondisi ini menjadi faktor yang memengaruhi penyelesaian kasus siswa, khususnya kasus yang memerlukan pendampingan berkelanjutan di luar jam sekolah. Guru BK memaparkan strategi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut, termasuk upaya komunikasi dengan orang tua dan koordinasi dengan pihak sekolah lainnya.

Hasil wawancara kepada kepada salah satu Guru BK, ibu Ibu Laili Suryanah, S.Pd. peneliti bertanya ” Apa hambatan paling sering dalam pelaksanaan layanan BK?, dan Bagaimana sikap orang tua terhadap panggilan dari pihak madrasah? beliau menyatakan bahwasannya:

” Hambatan yang paling sering saya temui dalam pelaksanaan layanan BK adalah kurangnya kesadaran beberapa siswa untuk mengikuti layanan secara aktif, misalnya mengabaikan jadwal layanan atau kurang terbuka saat konseling. Selain itu, waktu layanan yang terbatas sering menjadi kendala, terutama ketika harus menyeimbangkan antara layanan klasikal, non-klasikal, dan tugas administratif. Sikap orang tua terhadap panggilan dari madrasah umumnya positif, meskipun ada beberapa orang tua yang awalnya ragu atau sibuk sehingga membutuhkan pendekatan lebih sabar. Sebagian besar orang tua akhirnya kooperatif ketika dijelaskan tujuan panggilan, yaitu untuk mendukung perkembangan akademik dan sosial anak mereka, serta untuk menyelesaikan masalah yang muncul.”<sup>72</sup>

Pernyataan tersebut dikuatkan oleh hasil wawancara kepada Bpk Agus Suprayitno, S.Pd.. selaku wali kelas 8 di Madrasah

Tsanawiyah Negeri 2 Jember, beliau mengatakan bahwasannya :

” Hambatan layanan BK biasanya sering muncul karena beberapa siswa kurang disiplin atau enggan mengikuti layanan. Hal ini kadang membuat proses konseling memerlukan pendekatan lebih ekstra agar siswa mau berpartisipasi. Mengenai orang tua, sikap mereka biasanya positif. Mereka memahami bahwa panggilan dari guru BK atau madrasah bukan untuk menegur semata, tetapi untuk membantu anak. Namun, ada juga sebagian kecil orang tua yang harus dijadwalkan ulang karena kesibukan, sehingga guru BK perlu menyesuaikan waktu pertemuan agar tetap efektif.”<sup>73</sup>  
Dari hasil observasi, terlihat bahwa meskipun keterlibatan

orang tua terkadang terbatas, kasus-kasus yang bersifat berat tetap

<sup>72</sup> Ibu Laili Suryanah, S.Pd. di wawancarai oleh peneliti, 3 November 2025

<sup>73</sup> Agus Suprayitno, S.Pd, di wawancarai oleh peneliti 7 November 2025

dapat ditangani dengan baik melalui kolaborasi lintas pihak. Guru BK bekerja sama dengan wali kelas untuk memantau perkembangan siswa, melibatkan wakil kepala sekolah untuk memberikan arahan tambahan, serta melaporkan kepada kepala sekolah bila diperlukan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap kasus ditangani secara menyeluruh dan tidak hanya mengandalkan satu pihak saja. Dengan adanya koordinasi antar berbagai pihak, mutu layanan BK tetap dapat dijaga, dan penanganan kasus berlangsung lebih efektif meskipun ada hambatan di rumah siswa.<sup>74</sup>

Untuk memperkuat pernyataan tersebut, dokumentasi koordinasi dan catatan tindak lanjut kasus digunakan sebagai bukti bahwa hambatan dapat diatasi melalui kerja sama lintas pihak.



UNIVERSITAS  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**Gambar 4.9**  
**Kordinasi antar beberapa pihak (wali kelas, dan guru bk)<sup>75</sup>**

Gambar 4.9 hasil dokumentasi rapat internal guru BK menunjukkan bahwa untuk mengatasi kendala tersebut, madrasah mengaktifkan mekanisme kolaboratif lintas pihak. Guru BK bersama wali kelas dan Wakil Kepala Madrasah bidang Kurikulum atau

<sup>74</sup> Observasi MTsN 2 Jember, 10 November 2025

<sup>75</sup> Dokumentasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, 10 November 2025

Kesiswaan melakukan koordinasi rutin untuk meninjau perkembangan kasus-kasus yang belum terselesaikan. Dalam beberapa dokumen rapat, Kepala Madrasah juga memberikan arahan kebijakan dan dukungan fasilitas, misalnya menetapkan jadwal pertemuan orang tua atau menyediakan ruang khusus konseling. Kolaborasi ini memungkinkan guru BK tetap menjalankan intervensi yang tepat meskipun keterlibatan orang tua tidak optimal.

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan guru Bimbingan dan Konseling serta Wakil Kepala Madrasah bidang Kurikulum di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan manajemen mutu layanan Bimbingan dan Konseling telah berjalan dengan baik dan sistematis. Guru BK melaksanakan layanan klasikal maupun non-klasikal (individu dan kelompok) secara terstruktur, berbasis analisis kebutuhan peserta didik melalui AKPD, serta menggunakan Rencana Pelaksanaan Layanan (RPL), materi layanan, dan Program Tahunan (Prota) sebagai pedoman.

## J E M B E R

Pelaksanaan layanan klasikal memberikan informasi, pembiasaan, dan penguatan keterampilan bagi seluruh siswa secara merata, sedangkan layanan non-klasikal, baik individu maupun kelompok, digunakan untuk menangani permasalahan spesifik dan mendukung pengembangan potensi siswa. Penanganan kasus juga dilakukan secara bertahap, mulai dari identifikasi masalah, konseling

individu, hingga melibatkan orang tua dan pihak madrasah lainnya bila diperlukan. Hal ini menunjukkan adanya sistem intervensi yang holistik dan berbasis data.

Meskipun terdapat hambatan, seperti kurangnya keterlibatan orang tua akibat kesibukan, madrasah mengatasi kendala tersebut melalui kolaborasi lintas pihak, termasuk wali kelas, Wakil Kepala Madrasah, dan Kepala Madrasah. Pendekatan kolaboratif ini memperkuat mutu layanan, memastikan intervensi tetap efektif, serta mendukung tercapainya tujuan Bimbingan dan Konseling secara menyeluruh.

Secara keseluruhan, pelaksanaan manajemen mutu layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember menunjukkan konsistensi, relevansi dengan kebutuhan peserta didik, dan profesionalisme guru BK, sehingga layanan yang diberikan dapat berdampak positif pada perkembangan akademik, pribadi, sosial, dan karier siswa.

### **KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ 3. Evaluasi manajemen mutu layanan bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember.**

Evaluasi manajemen mutu layanan bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember menjadi fokus penting untuk mengetahui sejauh mana perencanaan dan pelaksanaan layanan dapat memenuhi kebutuhan peserta didik. Evaluasi dilakukan untuk menilai

efektivitas program, ketercapaian tujuan layanan, dan respons siswa terhadap berbagai bentuk layanan yang telah disusun.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan guru BK, evaluasi dilaksanakan secara rutin dan sistematis. Proses ini mencakup pemantauan terhadap pelaksanaan layanan, pengumpulan data mengenai kepuasan siswa, pencapaian materi layanan, serta tindak lanjut terhadap siswa yang membutuhkan perhatian lebih. Dari perspektif penelitian, kegiatan evaluasi ini penting untuk menilai konsistensi antara perencanaan, pelaksanaan, dan hasil yang diperoleh, sehingga dapat diidentifikasi aspek layanan yang memerlukan perbaikan atau penguatan.

Melalui tahap evaluasi, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan bimbingan dan konseling di madrasah, sekaligus mendukung kesimpulan terkait efektivitas manajemen mutu yang diterapkan.

a. Monitoring Perubahan Perilaku Siswa

Evaluasi layanan bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember dilakukan tidak hanya melalui pengumpulan data administratif, tetapi juga dengan meninjau perubahan perilaku siswa setelah mengikuti layanan. Peneliti memperhatikan bahwa tahap ini menjadi bagian penting dalam menilai efektivitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara dengan guru BK, evaluasi terhadap siswa dilakukan melalui pengamatan terhadap perubahan tingkah laku

dan peninjauan perkembangan siswa setelah layanan atau penanganan kasus. Guru BK menjelaskan bahwa pemantauan ini membantu mengetahui apakah layanan yang diberikan berhasil mencapai tujuan, seperti peningkatan kedisiplinan, keterampilan sosial, atau penyelesaian masalah personal siswa.

Hasil wawancara kepada salah satu Guru BK, ibu Ibu Laili Suryanah, S.Pd. peneliti bertanya ” Bagaimana guru BK memantau perubahan perilaku siswa setelah layanan diberikan?, dan Apakah ada instrumen monitoring perilaku? beliau menyatakan bahwasannya:

” Setelah layanan diberikan, saya memantau perubahan perilaku siswa melalui beberapa cara. Pertama, dengan observasi langsung di kelas melihat interaksi siswa dengan teman, partisipasi dalam pembelajaran, dan sikap mereka sehari-hari. Kedua, melalui konseling lanjutan atau follow-up, di mana siswa diminta menceritakan perkembangan diri mereka setelah menerima layanan. Ketiga, saya juga berkoordinasi dengan wali kelas untuk mendapatkan informasi tambahan tentang perubahan perilaku siswa di lingkungan kelas. Untuk instrumen monitoring, saya menggunakan catatan layanan, lembar observasi, dan jurnal siswa. Instrumen ini membantu saya merekam perkembangan siswa secara sistematis, sehingga evaluasi layanan BK lebih objektif dan bisa menjadi dasar perbaikan program selanjutnya.”<sup>76</sup>

Pernyataan tersebut dikuatkan oleh hasil wawancara kepada Ibu Nur Aliyah, M.Pd. selaku Kepala Madrasah di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, beliau mengatakan bahwasanya :

” Pemantauan perubahan perilaku siswa setelah layanan BK sangat penting untuk menilai efektivitas program. Guru BK kami dorong untuk melakukan monitoring secara terstruktur

---

<sup>76</sup> Ibu Laili Suryanah, S.Pd. di wawancara oleh peneliti, 3 November 2025

dan berkala, baik melalui observasi, laporan wali kelas, maupun catatan hasil konseling. Instrumen yang digunakan, seperti lembar observasi, jurnal perkembangan, dan dokumentasi tindak lanjut kasus, dinilai cukup efektif untuk menilai perubahan perilaku siswa. Kami selalu memastikan guru BK mencatat hasil pemantauan ini dengan rapi agar bisa digunakan sebagai bahan evaluasi program BK dan pengambilan kebijakan terkait pengembangan layanan di madrasah.”<sup>77</sup>

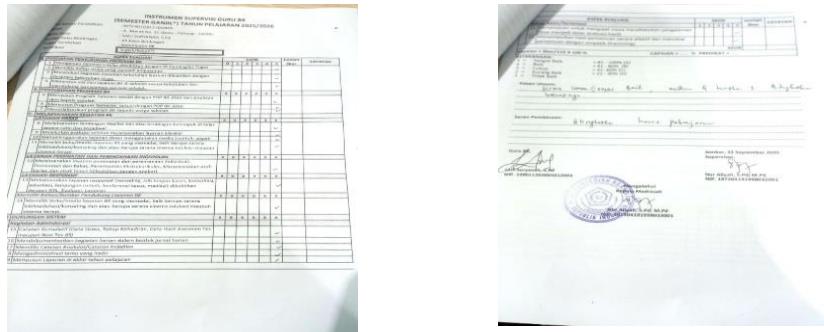
Dari hasil Observasi, terlihat bahwa evaluasi perilaku siswa dilakukan secara berkelanjutan. Guru BK mencatat setiap perubahan yang muncul, misalnya siswa yang awalnya kesulitan bersosialisasi mulai lebih aktif dalam kegiatan kelompok, atau siswa yang sebelumnya mengalami konflik berhasil menyesuaikan diri dengan teman sekelasnya. Perkembangan ini direkam secara sistematis untuk menilai keberhasilan layanan dan menentukan langkah tindak lanjut bagi siswa yang memerlukan pendampingan tambahan.<sup>78</sup>

Untuk memperkuat pernyataan tersebut, dokumen catatan perkembangan siswa dan laporan tindak lanjut digunakan sebagai bukti bahwa evaluasi perilaku dilakukan secara konsisten dan mendukung kualitas layanan BK.

---

<sup>77</sup> Ibu Nur Aliyah, M.Pd., di wawancara oleh peneliti 11 November 2025

<sup>78</sup> Observasi MTsN 2 Jember, 13 November 2025



**Gambar 4.10  
Instrumen supervisi guru BK<sup>79</sup>**

Gambar 4.10 merupakan hasil dokumentasi Instrumen supervisi guru Bimbingan dan Konseling merupakan alat atau pedoman yang digunakan untuk melakukan pengawasan, evaluasi, dan pembinaan terhadap pelaksanaan layanan BK. Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, instrumen ini digunakan oleh kepala madrasah, Wakil Kepala Madrasah bidang Kurikulum, atau guru senior untuk menilai efektivitas layanan BK, kepatuhan guru BK terhadap prosedur, serta kualitas interaksi dengan peserta didik.

- b. Supervisi dari Kepala Madrasah
- Dalam rangka evaluasi manajemen mutu layanan bimbingan dan konseling, supervisi dari kepala madrasah menjadi salah satu mekanisme penting untuk memastikan layanan berjalan sesuai rencana dan standar yang ditetapkan. Peneliti mencatat bahwa kegiatan supervisi tidak hanya difokuskan pada mata pelajaran umum, tetapi juga mencakup layanan bimbingan dan konseling.

---

<sup>79</sup> Dokumentasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, 13 November 2025

Berdasarkan wawancara dengan guru BK, kepala madrasah melakukan supervisi secara rutin satu kali setiap bulan. Supervisi dilakukan terhadap semua mata pelajaran, termasuk layanan BK, sehingga memastikan bahwa setiap kegiatan di madrasah memperoleh pemantauan dari pimpinan sekolah. Guru BK menjelaskan bahwa supervisi biasanya dilaksanakan pada awal semester dan dilakukan secara terjadwal, sehingga guru memiliki kesiapan untuk menerima masukan atau arahan dari kepala madrasah.

Hasil wawancara kepada kepada salah satu Guru BK, ibu Ibu Laili Suryanah, S.Pd. peneliti bertanya ” Seberapa sering supervisi kepala madrasah dilakukan terhadap layanan BK?, dan Apa saja aspek yang disupervisi? beliau menyatakan bahwasannya:

” Supervisi dari kepala madrasah terhadap layanan BK biasanya dilakukan secara rutin setiap semester, dan bisa juga secara insidental jika ada kegiatan khusus atau kasus yang membutuhkan perhatian. Aspek yang disupervisi meliputi perencanaan layanan, seperti Prota, Promes, RPL, dan materi layanan, pelaksanaan layanan, baik klasikal maupun non-klasikal, serta evaluasi dan dokumentasi layanan. Supervisi ini membantu saya memastikan bahwa semua program BK berjalan sesuai standar dan pedoman madrasah, sekaligus memberikan masukan untuk perbaikan layanan di masa mendatang.”<sup>80</sup>

Pernyataan tersebut dikuatkan oleh hasil wawancara kepada Ibu Nur Aliyah, M.Pd. selaku Kepala Madrasah di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, beliau mengatakan bahwasanya :

” supervisi terhadap layanan BK dilakukan minimal satu kali per semester, dengan tambahan supervisi insidental sesuai

---

<sup>80</sup> Ibu Laili Suryanah, S.Pd. di wawancara oleh peneliti, 3 November 2025

kebutuhan. Fokus supervisi mencakup kesiapan guru BK dalam menyusun program, kesesuaian pelaksanaan layanan dengan jadwal dan RPL, serta pendokumentasian hasil layanan dan tindak lanjut kasus. Selain itu, kami juga mengevaluasi respons siswa terhadap layanan dan memastikan program BK selaras dengan visi, misi, dan kebijakan madrasah. Supervisi ini bertujuan untuk menjaga kualitas layanan, mendukung pengembangan profesional guru BK, dan memastikan layanan BK memberikan manfaat maksimal bagi siswa.”<sup>81</sup>

Dari hasil observasi, terlihat bahwa supervisi kepala madrasah memberikan kesempatan untuk meninjau pelaksanaan layanan BK secara langsung, mengevaluasi kesesuaian antara perencanaan dan implementasi, serta memberikan arahan yang dapat meningkatkan mutu layanan. Pelaksanaan supervisi yang terjadwal dan rutin ini memungkinkan guru BK untuk menyesuaikan program jika diperlukan, sehingga kualitas layanan tetap terjaga dan mendukung pencapaian tujuan pendidikan siswa secara menyeluruh.<sup>82</sup>

Untuk memperkuat pernyataan tersebut, dokumen supervisi kepala madrasah dan catatan tindak lanjut digunakan sebagai bukti bahwa pelaksanaan layanan BK menerima pengawasan resmi dan mendapat arahan untuk peningkatan mutu secara kontinu.

<sup>81</sup> Ibu Nur Aliyah, M.Pd., di wawancara oleh peneliti 11 November 2025

<sup>82</sup> Observasi MTsN 2 Jember, 13 November 2025

**Gambar 4.11**  
**Contoh Supervisi Layanan Klasikal<sup>83</sup>**

Gambar 4.11 merupakan dokumentasi supervisi yang dilakukan oleh kepala sekolah yang diberikan kepada guru BK dalam rangka memastikan layanan bimbingan dan konseling berjalan sesuai rencana, kepala madrasah melakukan supervisi terhadap pelaksanaan layanan klasikal. Berdasarkan dokumentasi yang dikumpulkan, supervisi dilaksanakan secara terjadwal satu kali setiap bulan, terutama pada awal semester, dan mencakup seluruh kelas peserta didik.

Dokumentasi menunjukkan bahwa supervisi mencakup beberapa aspek, antara lain: persiapan guru BK sebelum memberikan materi, kesesuaian materi dengan RPL dan hasil analisis kebutuhan siswa, serta interaksi guru dengan seluruh siswa selama sesi layanan klasikal. Kepala madrasah juga memberikan catatan atau masukan terkait metode penyampaian materi, manajemen waktu, dan

<sup>83</sup> Dokumentasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, 13 November 2025

keterlibatan siswa, sehingga guru BK dapat melakukan perbaikan atau penyesuaian jika diperlukan.

c. Tindak Lanjut Hasil Layanan

Pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember tidak berhenti pada pemberian layanan saja, tetapi diikuti dengan tindak lanjut yang sistematis untuk memastikan setiap permasalahan siswa terselesaikan dengan baik. Proses tindak lanjut ini menjadi bagian penting dari evaluasi manajemen mutu layanan, karena menentukan keberhasilan implementasi layanan BK.

Berdasarkan wawancara dengan guru BK, setiap kasus yang terjadi selalu ditindak lanjuti secara terstruktur. Guru BK menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan, mulai dari pemanggilan siswa yang terlibat, koordinasi dengan wali kelas dan pihak kesiswaan, hingga penyusunan solusi penyelesaian yang tepat. Guru BK juga menekankan pentingnya melibatkan orang tua untuk menjaga transparansi dan mendukung tindak lanjut di rumah.

Hasil wawancara kepada kepada salah satu Guru BK, ibu Ibu Laili Suryanah, S.Pd. peneliti bertanya " Bagaimana tindak lanjut guru BK terhadap kasus setelah layanan diberikan?, dan Apakah ada dokumentasi tindak lanjut seperti laporan kepada orang tua? beliau menyatakan bahwasannya:

" Setelah layanan diberikan, tindak lanjut terhadap kasus dilakukan dengan monitoring perkembangan siswa, baik

melalui konseling lanjutan maupun observasi di kelas. Jika kasus memerlukan perhatian lebih, saya melakukan mediasi antara siswa, mengadakan pertemuan dengan orang tua, atau bekerja sama dengan wali kelas untuk memastikan masalah terselesaikan. Dokumentasi tindak lanjut dilakukan secara sistematis, berupa catatan layanan, jurnal kasus, dan laporan tertulis kepada orang tua. Laporan ini memuat masalah yang ditangani, langkah penanganan, dan rekomendasi agar orang tua dapat mendukung anaknya di rumah. Dengan dokumentasi yang rapi, setiap kasus bisa ditinjau kembali untuk evaluasi dan perbaikan layanan BK selanjutnya.”<sup>84</sup>

Pernyataan tersebut dikuatkan oleh hasil wawancara kepada Ibu Nur Aliyah, M.Pd. selaku Kepala Madrasah di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, beliau mengatakan bahwasannya :

” guru BK selalu menindaklanjuti setiap kasus dengan pendekatan yang terstruktur dan bertahap, mulai dari konseling lanjutan, koordinasi dengan wali kelas, hingga pertemuan dengan orang tua bila diperlukan. Dokumentasi tindak lanjut sangat penting. Guru BK membuat laporan tertulis yang mencatat masalah, langkah penanganan, dan hasil tindak lanjut, yang juga disampaikan kepada orang tua. Hal ini tidak hanya memastikan kasus ditangani dengan baik, tetapi juga menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan BK secara keseluruhan.”<sup>85</sup>

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
 Dari hasil Observasi, terlihat bahwa tindak lanjut dilakukan secara menyeluruh. Misalnya, pada kasus perkelahian antar siswa, guru BK memanggil semua pihak terkait untuk membahas penyelesaian masalah. Solusi yang disusun meliputi pemberian arahan, konseling, dan pemantauan perkembangan siswa. Hasil tindak lanjut kemudian dilaporkan kepada orang tua agar mereka dapat mendukung langkah-langkah perbaikan di rumah. Prosedur ini menunjukkan

---

<sup>84</sup> Ibu Laili Suryanah, S.Pd. di wawancara oleh peneliti, 3 November 2025

<sup>85</sup> Ibu Nur Aliyah, M.Pd. di wawancara oleh peneliti, 11 November 2025

bahwa layanan BK di madrasah memiliki sistem evaluasi dan dokumentasi yang jelas, sehingga setiap kasus dapat ditangani secara efektif dan berkelanjutan.<sup>86</sup>

Untuk memperkuat pernyataan tersebut, catatan tindak lanjut kasus digunakan sebagai bukti bahwa penanganan dilakukan secara sistematis, terdokumentasi, dan melibatkan koordinasi antar pihak terkait. Peneliti sudah mencantupkan dokumentasi-dokumentasi pendukung pada bagian lampiran penulisan skripsi ini.

Berdasarkan hasil penelitian di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, evaluasi manajemen mutu layanan bimbingan dan konseling dilaksanakan secara sistematis dan berkelanjutan untuk menilai efektivitas program dan memastikan kebutuhan siswa terpenuhi.

Monitoring perubahan perilaku siswa menjadi salah satu langkah penting dalam evaluasi. Guru BK melakukan pemantauan terhadap perkembangan peserta didik setelah mengikuti layanan atau penanganan kasus, sehingga dapat menilai dampak layanan terhadap tingkah laku, keterampilan sosial, dan penyelesaian masalah siswa.

Hasil monitoring ini dicatat secara sistematis dan digunakan sebagai dasar tindak lanjut layanan.

Selain itu, supervisi dari kepala madrasah memberikan pengawasan resmi terhadap pelaksanaan layanan. Supervisi dilakukan secara rutin satu kali setiap bulan, terjadwal di awal semester, dan

---

<sup>86</sup> Observasi

mencakup seluruh kelas serta mata pelajaran, termasuk layanan BK.

Melalui supervisi ini, kepala madrasah memberikan arahan, memantau kesesuaian pelaksanaan layanan dengan rencana, dan memastikan kualitas layanan tetap terjaga.

Tindak lanjut hasil layanan juga menjadi bagian integral dari evaluasi. Setiap kasus yang terjadi, seperti perkelahian antar siswa, ditangani melalui koordinasi dengan wali kelas, kesiswaan, dan orang tua, serta disusun solusi yang tepat dan tercatat secara sistematis.

Pendekatan ini menunjukkan bahwa evaluasi layanan BK di madrasah tidak hanya bersifat observasi, tetapi juga diikuti dengan tindakan konkret yang menjamin keberlanjutan dan efektivitas layanan.

Secara keseluruhan, pelaksanaan evaluasi manajemen mutu layanan bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember menunjukkan konsistensi antara pemantauan, supervisi, dan tindak lanjut. Ketiga mekanisme ini saling melengkapi sehingga mutu layanan BK tetap terjaga, relevan dengan kebutuhan siswa, dan memberikan dasar perbaikan berkelanjutan untuk peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

**Tabel 4.3  
Hasil Temuan Peneliti**

NO	Fokus Penelitian	Hasil Temuan
1.	Perencanaan manajemen mutu layanan bimbingan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Medentifikasi kebutuhan siswa dilakukan melalui angket AKPD saat OSPEK dan Google Form minggu kedua.</li> <li>b. Dari 246 siswa, ditemukan perbedaan kebutuhan tiap kelas.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Guru BK menetapkan 10 materi prioritas dari hasil analisis kebutuhan.</li> <li>d. Hasil analisis digunakan untuk menyusun RPL, materi layanan, dan Program Tahunan BK.</li> <li>e. Program sesuai pedoman POP BK dan kebijakan madrasah.</li> <li>f. Perencanaan bersifat data-driven, sistematis, dan relevan dengan kebutuhan siswa.</li> </ul>
2.	Pelaksanaan Manajemen Mutu Layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan klasikal diberikan kepada seluruh siswa sesuai hasil angket.</li> <li>b. Layanan non-klasikal dilakukan melalui bimbingan pribadi, konseling kelompok, dan bimbingan khusus saat ada kasus.</li> <li>c. Guru BK menangani rata-rata 5 kasus per hari, banyak terkait bullying.</li> <li>d. Penanganan kasus melibatkan koordinasi dengan wali kelas, kesiswaan, dan orang tua.</li> <li>e. Kendala utama: kurangnya kerja sama orang tua.</li> <li>f. Kolaborasi lintas pihak mampu mengatasi hambatan dan menjaga mutu layanan.</li> <li>g. Pelaksanaan layanan responsif terhadap kebutuhan siswa dan sesuai perencanaan.</li> </ul>
3.	Evaluasi manajemen mutu layanan bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Monitoring perubahan perilaku siswa dilakukan untuk menilai dampak layanan.</li> <li>b. Supervisi kepala madrasah dilakukan 1 kali per bulan, terjadwal, mencakup semua kelas dan mata pelajaran.</li> <li>c. Tindak lanjut kasus dilakukan secara sistematis dengan melibatkan siswa, wali kelas, kesiswaan, dan orang tua.</li> <li>d. Catatan perkembangan dan tindak lanjut dicatat sebagai dokumentasi.</li> <li>e. Evaluasi memastikan layanan efektif, berkelanjutan, dan mampu meningkatkan mutu layanan sesuai kebutuhan siswa.</li> </ul>

### C. Pembahasan Temuan

Pada bagian ini, membahas tentang keterkaitan antara temuan yang ditemukan oleh peneliti dengan teori dan penelitian terdahulu yang relevan. Data yang telah diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara mendalam dengan mengaitkan temuan di lapangan pada kerangka teori yang relevan. Setiap pembahasan disusun secara sistematis berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan, sehingga mampu memberikan jawaban yang tepat terhadap permasalahan yang ditemukan selama proses penelitian berlangsung terkait Manajemen Mutu Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, Adapun pembahasan temuannya sebagai berikut:

#### **1. Perencanaan manajemen mutu layanan bimbingan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember**

Dalam penyelenggaraan pendidikan, perencanaan merupakan tahap awal yang sangat menentukan keberhasilan program-program pendidikan secara keseluruhan. Tanpa perencanaan yang matang, pelaksanaan kegiatan pendidikan seringkali bersifat reaktif, tidak terarah, dan kurang responsif terhadap kebutuhan peserta didik. Hal ini berlaku pula dalam konteks layanan bimbingan dan konseling (BK), di mana perencanaan yang tepat menjadi fondasi bagi tercapainya layanan yang efektif, efisien, dan berkualitas. Berdasarkan hasil wawancara, observasi praktik lapangan, dan pemeriksaan dokumen di MTsN 2 Jember, dapat dipahami bahwa

perencanaan layanan BK telah dilakukan dengan sangat sistematis dan berlandaskan prinsip manajemen mutu.

Proses perencanaan dimulai dengan pemetaan kebutuhan peserta didik melalui angket Analisis Kebutuhan Peserta Didik (AKPD) pada awal tahun pelajaran. Data yang diperoleh dari angket ini menjadi dasar dalam menyusun Rencana Pelaksanaan Layanan (RPL), materi layanan, dan program tahunan. Pendekatan ini memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kondisi nyata siswa, sehingga bersifat responsif dan relevan.

Selain itu, penyusunan program layanan BK di MTsN 2 Jember tidak hanya berfokus pada kebutuhan peserta didik, tetapi juga memperhatikan pedoman resmi seperti Program Operasional Penyelenggaraan BK (POP BK) dan kebijakan madrasah. Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan layanan BK memiliki legitimasi profesional yang kuat, karena menyelaraskan praktik lapangan dengan standar kelembagaan dan standar nasional. Dengan kata lain, perencanaan layanan BK memadukan dua aspek penting: pemenuhan kebutuhan riil siswa dan kepatuhan terhadap pedoman profesional.

Hal ini sesuai dengan teori manajemen menurut George R. Terry (1958), temuan ini sejalan dengan fungsi Planning dalam manajemen. Terry menyatakan bahwa perencanaan adalah langkah awal yang bertujuan menentukan tujuan dan menetapkan langkah-langkah untuk

mencapainya.<sup>87</sup> Dalam konteks MTsN 2 Jember, praktik perencanaan layanan BK mencerminkan prinsip-prinsip ini, antara lain:

- a. Penentuan Tujuan yang Jelas: Rencana layanan disusun untuk memenuhi kebutuhan peserta didik sesuai hasil angket AKPD, sehingga tujuan program BK jelas, terukur, dan relevan.
- b. Pengambilan Keputusan Berbasis Data: Analisis kebutuhan siswa sebagai dasar perencanaan mencerminkan praktik perencanaan yang berbasis bukti, bukan hanya asumsi atau kebiasaan.
- c. Pemanfaatan Sumber Daya Secara Efektif: Perencanaan memperhatikan pedoman resmi dan kemampuan guru BK, sehingga sumber daya manusia dan material dimanfaatkan secara optimal untuk mencapai tujuan layanan.
- d. Keterkaitan dengan Fungsi Manajemen Lain: Perencanaan yang matang memudahkan pelaksanaan (Actuating), pengorganisasian (Organizing), dan pengawasan (Controlling) layanan BK, sesuai model Terry yang menyatakan bahwa Planning adalah fondasi bagi semua fungsi manajemen lainnya.

Lebih jauh, temuan ini menunjukkan bahwa proses perencanaan layanan BK memiliki implikasi positif terhadap mutu layanan. Dengan perencanaan yang sistematis dan berbasis data:

- a. Layanan menjadi lebih terarah, karena setiap kegiatan dan materi disusun sesuai kebutuhan siswa.

---

<sup>87</sup> Rifaldi Dwi Syahputra dan Nuri Aslami, “Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry,” 2023, 55.

- b. Layanan menjadi terukur, karena penggunaan data AKPD memungkinkan evaluasi efektivitas program secara objektif.
- c. Layanan menjadi berkelanjutan, karena program yang disusun sesuai pedoman resmi mendukung standar mutu nasional dan memungkinkan perbaikan terus-menerus.

Dengan demikian, praktik perencanaan layanan BK di MTsN 2 Jember menunjukkan penerapan prinsip manajemen yang efektif dan selaras dengan teori George R. Terry. Perencanaan yang matang dan sistematis tidak hanya memenuhi aspek teknis, tetapi juga berfungsi sebagai fondasi strategis untuk mencapai tujuan layanan BK yang berkualitas, relevan, dan berkelanjutan. Temuan ini memperkuat kesimpulan bahwa mutu layanan BK tidak hanya ditentukan oleh pelaksanaan kegiatan, tetapi juga oleh kualitas perencanaan yang mendasarinya.<sup>88</sup>

## **2. Pelaksanaan Manajemen Mutu Layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember**

Pelaksanaan layanan Bimbingan dan Konseling (BK) merupakan tahap yang menentukan efektivitas program, karena meskipun perencanaan matang, tanpa pelaksanaan yang sistematis dan profesional, tujuan layanan tidak akan tercapai. Dalam konteks pendidikan, pelaksanaan layanan yang bermutu menjadi kunci untuk memastikan bahwa program yang dirancang dapat berdampak nyata bagi peserta didik.

---

<sup>88</sup> Ibit, 55.

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan guru BK serta Wakil Kepala Madrasah bidang Kurikulum di MTsN 2 Jember, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan manajemen mutu layanan BK telah berjalan dengan baik, sistematis, dan sesuai dengan perencanaan yang telah disusun.

Pelaksanaan layanan BK di madrasah ini mencakup layanan klasikal maupun non-klasikal (individu dan kelompok). Layanan klasikal digunakan untuk memberikan informasi, membiasakan perilaku positif, dan menguatkan keterampilan siswa secara merata. Sementara itu, layanan non-klasikal digunakan untuk menangani permasalahan spesifik siswa dan mendukung pengembangan potensi individu maupun kelompok. Pelaksanaan layanan dilakukan berbasis analisis kebutuhan siswa melalui AKPD dan berpedoman pada Rencana Pelaksanaan Layanan (RPL), materi layanan, dan Program Tahunan (Prota), sehingga setiap tindakan intervensi bersifat terstruktur dan berbasis data.

Penanganan kasus dilakukan secara bertahap, mulai dari identifikasi masalah, konseling individu, hingga melibatkan orang tua dan pihak madrasah bila diperlukan. Meskipun ada hambatan, seperti keterbatasan keterlibatan orang tua akibat kesibukan, madrasah mengatasi kendala tersebut dengan pendekatan kolaboratif yang melibatkan wali kelas, Wakil Kepala Madrasah, dan Kepala Madrasah. Pendekatan ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan BK tidak hanya responsif

terhadap kebutuhan siswa, tetapi juga adaptif terhadap kondisi lingkungan pendidikan, sehingga intervensi tetap efektif.

Hal ini sesuai dengan teori mutu pendidikan menurut Rusman, pelaksanaan layanan BK ini mencerminkan kualitas proses pendidikan yang baik. Rusman menyatakan bahwa mutu dalam konteks pendidikan mencakup dua aspek: proses pendidikan dan hasil pendidikan. Dari sisi proses pendidikan, pelaksanaan layanan BK di MTsN 2 Jember melibatkan berbagai komponen penting, seperti guru BK sebagai tenaga pendidik, kurikulum BK yang sistematis, materi layanan (bahan ajar), metodologi layanan (klasikal dan non-klasikal), serta sarana dan prasarana yang mendukung. Semua komponen ini bekerja secara terintegrasi untuk menciptakan layanan yang efektif.

Dari sisi hasil pendidikan, pelaksanaan layanan BK yang konsisten dan berbasis data berdampak positif terhadap perkembangan akademik, pribadi, sosial, dan karier siswa. Intervensi yang tepat sasaran, kolaboratif, dan berkelanjutan memastikan bahwa hasil layanan tidak hanya memenuhi standar internal madrasah, tetapi juga mendukung tercapainya prestasi dan kompetensi peserta didik sesuai tujuan pendidikan.

Dengan demikian, temuan ini menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen mutu layanan BK di MTsN 2 Jember selaras dengan teori mutu pendidikan Rusman. Layanan yang terstruktur, berbasis data, dan kolaboratif mencerminkan proses pendidikan bermutu, yang pada gilirannya menghasilkan output pendidikan yang baik, relevan, dan

berkelanjutan.<sup>89</sup> Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelaksanaan layanan BK tidak hanya ditentukan oleh materi atau metode, tetapi juga oleh konsistensi, profesionalisme, dan keterpaduan seluruh komponen pendidikan yang terlibat.

### **3. Evaluasi manajemen mutu layanan bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember.**

Evaluasi merupakan tahap penting dalam manajemen mutu, karena tanpa evaluasi yang sistematis, efektivitas program sulit diukur dan kualitas layanan tidak dapat dipertahankan secara berkelanjutan. Dalam konteks layanan pendidikan, evaluasi tidak hanya menilai pelaksanaan program, tetapi juga dampak terhadap peserta didik dan pencapaian tujuan pendidikan secara keseluruhan. Berdasarkan hasil penelitian di MTsN 2 Jember, evaluasi manajemen mutu layanan Bimbingan dan Konseling (BK) dilaksanakan secara sistematis dan berkelanjutan, sehingga mampu menilai efektivitas layanan sekaligus memastikan kebutuhan siswa terpenuhi.

Salah satu mekanisme evaluasi yang diterapkan adalah monitoring perubahan perilaku siswa. Guru BK melakukan pemantauan terhadap perkembangan peserta didik setelah mengikuti layanan atau penanganan kasus. Monitoring ini memungkinkan guru BK menilai dampak layanan terhadap tingkah laku, keterampilan sosial, dan kemampuan penyelesaian masalah siswa. Data hasil pemantauan dicatat secara sistematis dan

---

<sup>89</sup> Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management Abad 21: Studi Kasus dan Analisis* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004).

dijadikan dasar untuk tindak lanjut layanan, sehingga intervensi dapat disesuaikan dengan kondisi nyata siswa.

Selain itu, supervisi dari kepala madrasah menjadi mekanisme pengawasan resmi terhadap pelaksanaan layanan BK. Supervisi dilakukan secara rutin, terjadwal, dan mencakup seluruh kelas serta mata pelajaran. Melalui supervisi, kepala madrasah memberikan arahan, memastikan kesesuaian pelaksanaan layanan dengan rencana, dan menjaga kualitas layanan tetap optimal.

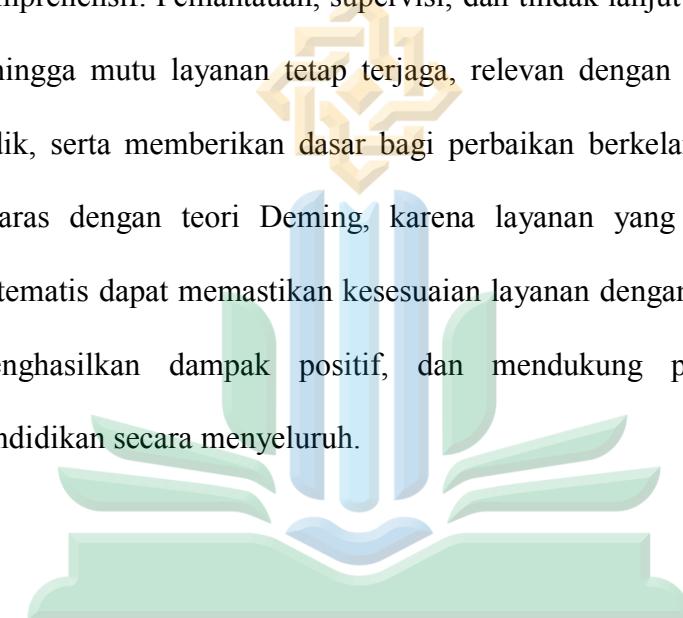
Tindak lanjut hasil layanan juga menjadi bagian integral dari evaluasi. Setiap kasus, seperti perkelahian antar siswa, ditangani dengan koordinasi antara guru BK, wali kelas, kesiswaan, dan orang tua. Solusi yang disusun dicatat secara sistematis, menunjukkan bahwa evaluasi tidak berhenti pada observasi, tetapi diikuti tindakan konkret yang menjamin keberlanjutan dan efektivitas layanan.

Hal ini sesuai dengan teori mutu menurut W. Edward Deming, praktik evaluasi layanan BK ini mencerminkan prinsip bahwa mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan konsumen. Dalam konteks BK, siswa berperan sebagai “konsumen” layanan. Evaluasi yang sistematis, monitoring berbasis data, supervisi rutin, dan tindak lanjut yang terstruktur memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan siswa.<sup>90</sup> Dengan kata lain, layanan BK yang dievaluasi secara cermat mampu menciptakan kepuasan bagi peserta didik karena program yang

<sup>90</sup> Nurul Iflaha dan Sudarsono Sudarsono, “*Penerapan Konsep Deming sebagai Upaya Pengembangan Mutu Pendidikan di MA Darussalam Jember;*” Widya Balina 7, no. 2 (27 Desember 2022): 502, <https://doi.org/10.53958/wb.v7i2.158>.

diterima relevan, tepat sasaran, dan efektif. Kepuasan siswa ini sejalan dengan tujuan manajemen mutu yang berorientasi pada hasil yang optimal dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa evaluasi manajemen mutu layanan BK di MTsN 2 Jember berjalan konsisten dan komprehensif. Pemantauan, supervisi, dan tindak lanjut saling melengkapi sehingga mutu layanan tetap terjaga, relevan dengan kebutuhan peserta didik, serta memberikan dasar bagi perbaikan berkelanjutan. Praktik ini selaras dengan teori Deming, karena layanan yang dievaluasi secara sistematis dapat memastikan kesesuaian layanan dengan kebutuhan siswa, menghasilkan dampak positif, dan mendukung pencapaian tujuan pendidikan secara menyeluruh.



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

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil data penelitian yang diperoleh dari lapangan, tentang Manajemen Mutu Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember, sebagaimana yang telah diuraikan diatas sesuai fokus penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Perencanaan layanan BK di MTsN 2 Jember telah dilakukan secara sistematis dan berlandaskan prinsip manajemen mutu. Proses dimulai dengan pemetaan kebutuhan peserta didik melalui angket AKPD, yang menjadi dasar penyusunan Rencana Pelaksanaan Layanan (RPL), materi layanan, dan program tahunan. Perencanaan ini mengintegrasikan pemenuhan kebutuhan nyata siswa dan kepatuhan terhadap pedoman profesional (POP BK dan kebijakan madrasah), sehingga program layanan bersifat responsif, tepat sasaran, dan terukur.
2. Pelaksanaan layanan BK mencakup layanan klasikal dan non-klasikal (individu dan kelompok) yang dilakukan secara terstruktur dan berbasis data hasil analisis kebutuhan siswa. Layanan klasikal berfokus pada pemberian informasi, pembiasaan, dan penguatan keterampilan siswa secara merata, sedangkan layanan non-klasikal digunakan untuk menangani masalah spesifik dan pengembangan potensi siswa. Meskipun terdapat kendala seperti keterbatasan keterlibatan orang tua, madrasah mengatasi hal tersebut melalui pendekatan kolaboratif, sehingga layanan

tetap profesional, konsisten, dan berdampak positif bagi perkembangan akademik, sosial, pribadi, dan karier siswa.

3. Evaluasi layanan BK dilaksanakan secara sistematis dan berkelanjutan melalui monitoring perubahan perilaku siswa, supervisi kepala madrasah, serta tindak lanjut hasil layanan. Evaluasi ini memastikan kesesuaian layanan dengan kebutuhan peserta didik dan mendukung perbaikan berkelanjutan. Pendekatan evaluasi yang komprehensif ini menjamin mutu layanan tetap relevan, efektif, dan konsisten dengan tujuan pendidikan.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Terus meningkatkan profesionalisme dengan memperbarui materi, metode, dan strategi layanan BK agar lebih inovatif dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik yang dinamis.
2. Memperkuat dokumentasi hasil monitoring dan tindak lanjut layanan untuk mempermudah evaluasi dan pengambilan keputusan.
3. Meningkatkan keterlibatan orang tua dalam layanan BK melalui sosialisasi, komunikasi rutin, dan kerja sama yang lebih intensif, sehingga intervensi lebih efektif.
4. Menyediakan sarana dan prasarana tambahan yang mendukung pelaksanaan layanan BK, termasuk ruang konseling yang memadai dan media pembelajaran yang relevan.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan manajemen mutu layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember dapat lebih optimal, relevan, dan berkelanjutan, serta memberikan manfaat maksimal bagi perkembangan peserta didik.



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

## DAFTAR PUSTAKA

- Abd Muhith, "Menata mutu madrasah." (2018) 37.
- Abd Muhith, "Penataan mutu di madrasah ibtidaiyah pada kelompok kerja madrasah ibtidaiyah Kabupaten Bondowoso." IAIN Jember. 11
- Amiruddin Siahaan et al., "*Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan,*" 05, no. 02 (2023): Hal. 1
- Anas Salahudin, Bimbingan & Konseling (Bandung: Pustaka Setia, 2010), 14
- Daniel C. Kambey, *Manajemen Kualitas Total dalam Pendidikan* (terj. dari *Total Quality Management* oleh Edward Sallis) (Pascasarjana Universitas Negeri Manado, 2004), 36–38.
- Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, [t.t.], 38.
- Erna Dwi Lestari, Nur Ittihadatul Ummah, "*Manajemen Pelayanan Bimbingan dan Konseling Melalui Website di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Jember*", Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam Vol. 3, No. 1, (2025) 70.
- Farid Hasyim. Mulyono, Bimbingan dan Konseling Religius (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010), 23.
- Handayani. (2022). *Penerapan Manajemen Mutu Pendidikan dalam Layanan Konseling di SMP Negeri 4 Kediri*. Skripsi Sarjana. Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Imron Fauzi, and Qurrota A'yun. "Standarisasi Mutu Lulusan Sebagai Kesiapan Mahasiswa Calon Guru Profesional Pada Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember". *Journal of Islamic Education Research* 2, no. 2 (December 30, 2021): 183–198.
- Imam Al-Fudhail bin 'Iyadh dalam tafsir Ibn Kathir, lihat: Isma'il bin Umar bin Katsir, *Tafsir Al-Qur'an Al-'Azhim*, Juz 4, (Beirut: Dar al-Fikr, 2000), hlm. 400
- Istiqomah Rahmawati, Moh. Ariz Iqramullah, dan Zulkarnain, "*Mempersiapkan Generasi Khalifah (Tinjauan terhadap Kekhalifahan Adam AS dalam Surat Al Baqarah Ayat 30–37)*," At Turots: Jurnal Pendidikan Islam 3, no. 1 (18 Juli 2021): 45,
- Istiqomah Rahmawati, Moh. Ariz Iqramullah, dan Zulkarnain, "*Mempersiapkan Generasi Khalifah*," 46.

J. M. Juran dan A. Blanton Godfrey, ed., *Juran's Quality Handbook*, 5th ed. (New York: McGraw Hill, 1999), 34.

Juran dan Godfrey, *Juran's Quality Handbook*.

Juran dan Godfrey, *Juran's quality handbook*, 7.

Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), QS. Al-Mulk: 2.

Maisah, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Gaung Persada pres group, 2013), 45

Maisah, Manajemen Pendidikan, (Jakarta: Gaung Persada pres group, 2013), 66

Machfudz, "Manajemen Bimbingan dan Konseling dalam Upaya Meningkatkan Mutu Belajar Siswa", *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, Vol. 4 No. 3 (2022), 805.

Mu'alimin, Mu'alimin, Sarwan Sarwan, and Imron Rosady. "Supervisi akademik pada guru sebagai langkah peningkatan mutu madrasah." *MADROSATUNA* 3.2 (2019): 110-117.

Mulyadi Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Mutu'*(Malang: UIN-Maliki Press, 2010), 78.

Muhith Abd, "Dasar-Dasar Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan," *Jogjakarta: Samudera Biru* 22 (2017): 15.

Ningrum. (2021). *Manajemen Bimbingan dan Konseling dalam Meningkatkan Disiplin Peserta Didik di MTs Negeri 1 Lamongan*. Skripsi Sarjana. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Nurul Iflaha dan Sudarsono Sudarsono, "Penerapan Konsep Deming sebagai Upaya Pengembangan Mutu Pendidikan di MA Darussalam Jember," *Widya Balina* 7, no. 2 (27 Desember 2022): 502, <https://doi.org/10.53958/wb.v7i2.158>.

Prakata Penulis, "Puji syukur bagi Allah SWT penulis panjatkan atas limpahan rahmat dan hidayahNya, karena hanya dengan hidayah dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan buku ini dengan judul Dasar-Dasar Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.," t.t., 15.

Rifaldi Dwi Syahputra dan Nuri Aslami, "Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry," t.t., 55.

Rifki Mubarok, Abd. Muhith, Abdul Muis, "Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan di Universitas Islam Jember" Jayapangus Press, Vol. 7 No. 1 (2024) 283.

- Rochman, M., & Widodo, H. (2021). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu pada Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Kependidikan*, 5(2), 98–110.
- Rosyidah. (2020). *Evaluasi Program Bimbingan dan Konseling di MTsN 3 Banyuwangi*. Skripsi Sarjana. IAIN Jember.
- Rusandi dan Muhammad Rusli, “Merancang Penelitian Kualitatif Dasar?Deskriptif dan Studi Kasus”, STAI DDI Makassar.:2.
- Rusman, *Manajemen Kurikulum*” (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 555.
- Rusandi dan Muhammad Rusli, “Merancang Penelitian Kualitatif Dasar?Deskriptif dan Studi Kasus”, STAI DDI Makassar.:2.
- Saadatul Insaniah, “*Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta 2020*,” [t.t.], 4.
- Samsul Hadi, “*Model Pengembangan Mutu di Lembaga Pendidikan*,” 2 (2020): 326.
- Subakri, Subakri. "Standar Mutu Pengelolaan Madrasah Perspektif Filsafat Pendidikan Islam." Qolamuna: Jurnal Studi Islam 6.1 (2020): 99-120.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*, 329
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung:Alfabeta, 2020),114.
- Suhadi Winoto, *Komite Sekolah/Madrasah dan Manajemen Mutu Pendidikan*" (Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara, 2021), 50.
- Supriyanto, & Wahyuni, S. (2019). Quality Management in Guidance and Counseling Services at Junior High School Level. *Jurnal Konseling Pendidikan*, 7(1), 13–23.
- Sutisna, *Bimbingan konseling dan pendidikan*, (Yogyakarta: Andi Offset,2013), 14
- Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management Abad 21: Studi Kasus dan Analisis*"(Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004).
- Tim Penyusun, *Karya Tulis Ilmiyah, Forman Journal Of Economic Stdies*,vol. 13,2022.79
- UU Sistem Pendidikan Nasional: UU RI No.20 Tahun 2003* (Jakarta: Redaksi Sinar Grafika, 2014), 7.
- UU Sistem Pendidikan Nasional: UU RI No.20 Tahun 2003*, (Jakarta: Redaksi Sinar Grafika, 2014), 27.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

#### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: M Nuruddin Mukti
NIM	: 212101030009
Tempat, Tanggal Lahir	: Lumajang, 01 Juli 2002
Alamat	: Dusun Laspoleng, Selokgondang, Sukodono, Lumajang
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Universitas	: UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul " Manajemen Mutu Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember" adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini, dibuat dengan sebenar-benarnya

Jember, 27 November 2025

Saya yang menyatakan



M Nuruddin Mukti

NIM : 212101030009

Lampiran 2 Matriks Penelitian

**MATRIK PENELITIAN**

JUDUL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Manajemen Mutu Bimbingan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember	1. Perencanaan Manajemen Mutu layanan Bimbingan Konseling 2. Pelaksanaan Manajemen Mutu layanan Bimbingan Konseling 3. Evaluasi Manajemen Mutu layanan Bimbingan Konseling	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisis kebutuhan peserta didik</li> <li>- Penyusunan program bimbingan konseling</li> <li>- Kesesuaian dengan pedoman</li>   <li>- Layanan klasikal, konseling individu dan kelompok</li> <li>- Penanganan Kasus</li> <li>- Hambatan dan Kendala dalam Pelaksanaan layanan</li>   <li>- Monitoring Perubahan Prilaku siswa</li> <li>- Supervisi layanan</li> <li>- Evaluasi dan perbaikan layanan bimbingan konseling secara berkelanjutan</li> </ul>	1. Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember 2. Guru Bimbingan dan Konseling Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember 3. Waka kurikulum Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember 4. Siswa Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember	1. Pendekatan Kualitatif 2. Jenis penelitian : Deskriptif 3. Teknik Pengumpulan Data: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Observasi</li> <li>b. Wawancara</li> <li>c. Dokumentasi</li> </ul> 4. Analisis Data: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengumpulan Data</li> <li>b. Kondensasi Data</li> <li>c. Penyajian Data</li> </ul> 5. Keabsahan Data: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Triangulasi Sumber</li> <li>b. Triangulasi Teknik</li> </ul>	1. Bagaimana perencanaan manajemen mutu layanan bimbingan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember ? 2. Bagaimana Pelaksanaan manajemen mutu layanan bimbingan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember ? 3. Bagaimana evaluasi manajemen mutu layanan bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember ?

Lampiran 3 Instrumen Pedoman Penelitian

<b>NO</b>	<b>ASPEK OBSERVASI</b>	<b>INDIKATOR OBSERVASI</b>	<b>CATATAN OBSERVASI</b>
1	Perencanaan Manajemen Mutu Layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengidentifikasi Kebutuhan Peserta didik</li> <li>2. Penyusunan Program Layanan Bimbingan dan Konseling</li> <li>3. Penyesuaian layanan dengan Pedoman Bimbingan dan Konseling</li> </ol>	Isian sesuai dengan hasil pengamatan (berupa kondisi / kegiatan / pelaksanaan program, dll)
2	Pelaksanaan Manajemen Mutu Layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan Layanan Klasikal dan Non-Klasikal</li> <li>2. Penanganan Kasus Bimbingan dan Konseling</li> <li>3. Hambatan dan Kendala dalam Pelaksanaan Layanan Bimbingan dan Konseling</li> </ol>	Isian sesuai dengan hasil pengamatan (berupa kondisi / kegiatan / pelaksanaan program, dll)
3	Evaluasi Manajemen Mutu Layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring Kegiatan Layanan Bimbingan dan konseling terhadap Prilaku Siswa</li> <li>2. Supervisi Layanan Bimbingan dan Konseling</li> <li>3. Evaluasi dan perbaikan layanan bimbingan konseling secara berkelanjutan</li> </ol>	Isian sesuai dengan hasil pengamatan (berupa kondisi / kegiatan / pelaksanaan program, dll)

**A. Pedoman Wawancara**

1. Perencanaan Manajemen Mutu Layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember.
  - a. Identifikasi Kebutuhan Peserta didik.
  - b. Penyusunan Program Berdasarkan Kebutuhan Siswa.
  - c. Kesesuaian Program dengan Pedoman.
2. Pelaksanaan Manajemen Mutu Layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember.
  - a. Pelaksanaan Layanan Klasikal dan Non-Klasikal.
  - b. Penanganan Kasus
  - c. Hambatan dalam Pelaksanaan Layanan
3. Evaluasi Manajemen Mutu Layanan Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember.
  - a. Monitoring Perubahan Prilaku siswa
  - b. Supervisi dari kepala Madrasah
  - c. Tindak Lanjut dari hasil evaluasi

**B. Pedoman Dokumentasi**

1. Dokumentasi profil di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember
2. Dokumentasi lokasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember
3. Dokumentasi Visi, Misi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember
4. Dokumentasi data guru di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember
5. Dokumentasi data siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember
6. Dokumentasi struktur organisasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember
7. Dokumentasi program kegiatan bimbingan dan konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember
8. Dokumentasi buku catatan prilaku siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember
9. Dokumentasi bangunan dan sarana pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember

## **DAFTAR PERTANYAAN**

### **Untuk Narasumber Inti (Guru BK)**

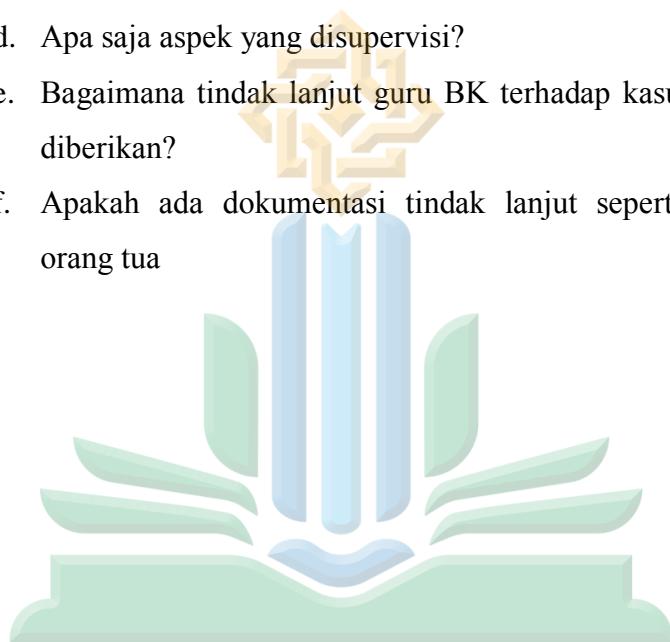
1. Untuk mengetahui dari Perencanaan Manajemen Mutu Layanan Bimbingan dan Konseling.
  - a. Bagaimana proses guru BK dalam mengidentifikasi kebutuhan peserta didik di awal tahun pelajaran?
  - b. Kapan angket AKPD diberikan kepada siswa?
  - c. Apakah seluruh siswa mengikuti pengisian angket AKPD?
  - d. Bagaimana hasil analisis kebutuhan digunakan dalam menyusun Program BK?
  - e. Komponen apa saja yang disusun guru BK berdasarkan hasil kebutuhan (RPL, materi, PROTA)?
  - f. Apakah guru BK menggunakan POP BK sebagai acuan penyusunan program?
  - g. Bagaimana proses guru BK menyesuaikan program BK dengan kebijakan madrasah?
2. Untuk mengetahui dari Pelaksanaan Manajemen Mutu Layanan Bimbingan dan Konseling.
  - a. Bagaimana pelaksanaan layanan klasikal dilakukan di kelas?
  - b. Apakah materi layanan klasikal selalu berdasarkan hasil AKPD?
  - c. Berapa rata-rata kasus yang ditangani guru BK setiap harinya?
  - d. Apa jenis kasus yang paling sering muncul?
  - e. Apa hambatan paling sering dalam pelaksanaan layanan BK?
  - f. Bagaimana sikap orang tua terhadap panggilan dari pihak madrasah?
3. Untuk mengetahui dari Evaluasi Manajemen Mutu Layanan Bimbingan dan Konseling.
  - a. Bagaimana guru BK memantau perubahan perilaku siswa setelah layanan diberikan?
  - b. Apakah ada instrumen monitoring perilaku?
  - c. Seberapa sering supervisi kepala madrasah dilakukan terhadap layanan BK?

- d. Apa saja aspek yang disupervisi?
- e. Bagaimana tindak lanjut guru BK terhadap kasus setelah layanan diberikan?
- f. Apakah ada dokumentasi tindak lanjut seperti laporan kepada orang tua?

**Untuk Narasumber Pendukung (Kepala Sekolah, Waka Kurikulum, dan Siswa)**

1. Untuk mengetahui dari Perencanaan Manajemen Mutu Layanan Bimbingan dan Konseling.
  - a. Bagaimana proses guru BK dalam mengidentifikasi kebutuhan peserta didik di awal tahun pelajaran?
  - b. Kapan angket AKPD diberikan kepada siswa?
  - c. Apakah seluruh siswa mengikuti pengisian angket AKPD?
  - d. Bagaimana hasil analisis kebutuhan digunakan dalam menyusun Program BK?
  - e. Komponen apa saja yang disusun guru BK berdasarkan hasil kebutuhan (RPL, materi, PROTA)?
  - f. Apakah guru BK menggunakan POP BK sebagai acuan penyusunan program?
  - g. Bagaimana proses guru BK menyesuaikan program BK dengan kebijakan madrasah?
2. Untuk mengetahui dari Pelaksanaan Manajemen Mutu Layanan Bimbingan dan Konseling.
  - a. Bagaimana pelaksanaan layanan klasikal dilakukan di kelas?
  - b. Apakah materi layanan klasikal selalu berdasarkan hasil AKPD?
  - c. Berapa rata-rata kasus yang ditangani guru BK setiap harinya?
  - d. Apa jenis kasus yang paling sering muncul?
  - e. Apa hambatan paling sering dalam pelaksanaan layanan BK?
  - f. Bagaimana sikap orang tua terhadap panggilan dari pihak madrasah?

3. Untuk mengetahui dari Evaluasi Manajemen Mutu Layanan Bimbingan dan Konseling.
  - a. Bagaimana guru BK memantau perubahan perilaku siswa setelah layanan diberikan?
  - b. Apakah ada instrumen monitoring perilaku?
  - c. Seberapa sering supervisi kepala madrasah dilakukan terhadap layanan BK?
  - d. Apa saja aspek yang disupervisi?
  - e. Bagaimana tindak lanjut guru BK terhadap kasus setelah layanan diberikan?
  - f. Apakah ada dokumentasi tindak lanjut seperti laporan kepada orang tua



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

## Lampiran 4 Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp.(0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136  
 Website:[www.http://ftik.uinkhas-jember.ac.id](http://ftik.uinkhas-jember.ac.id) Email: tarbiyah.iainjember@gmail.com

Nomor : B-13869/ln.20/3.a/PP.009/10/2025

Sifat : Biasa

Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Kepala MTs Negeri 2 Jember

Jl. Merak No. 11, Puring, Slawu, Kec Patrang, Kab Jember

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

NIM	:	212101030009
Nama	:	M NURUDDIN MUKTI
Semester	:	Semester sembilan
Program Studi	:	MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "Manajemen Mutu Bimbingan dan Konseling di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember" selama 30 ( tiga puluh ) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu DR. Hj. Nur Aliyah, M.Pd.

I

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 28 Oktober 2025  
 Dekan,  
 Dalam Amanah, Dekan Bidang Akademik,  
 J E M B E R



## Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2**

Jalan Merak Nomor 11 Jember 68116; Telepon (0331) 482926  
Website: [www.mtsn2jember.sch.id](http://www.mtsn2jember.sch.id); E-mail: [mtsn2br@gmail.com](mailto:mtsn2br@gmail.com)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 322/Mts.13.32.02/11/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Dr. Nur Aliyah, S.Pd., M.Pd.  
NIP : 197204191998032001  
Jabatan : Kepala MTsN 2 Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : M. Nuruddin Mukti  
NIM : 212101030009  
Semester : IX ( sembilan )  
Jurusan : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Bahwa yang namanya tersebut di atas telah selesai melaksanakan Penelitian/Riset mengenai Manajemen Mutu Bimbingan dan Konseling selama 30 (tiga puluh) hari di MTs Negeri 2 Jember.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**

26 November 2025  
Kepala Madrasah,



Nur Aliyah

Lampiran 6 Journal Kegiatan Penelitian

**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN  
DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 JEMBER**

<b>NO</b>	<b>Tanggal Pelaksanaan</b>	<b>Jenis kegiatan</b>	<b>Paraf</b>
1.	6 Oktober 2025	Obrvasi dan wawancara kepada Ibu Laili	
2.	3 November 2025	Penyerahan surat penelitian	
3.	3 November 2025	Wawancara sesuai pedoman kualitatif kepada Ibu laili dan Bpk Hosnan	
4.	10 November 2025	Wawancara kepada Bpk Hosnan	
5.	11 November 2025	Pengamatan kegiatan program bimbingan dan konseling	
6.	13 November 2025	Pengumpulan dokumentasi	
7.	14 November 2025	Pengumpulan dikumentasi	
8.	17 November 2025	Wawancara kepada Ibu laili	
9.	26 November 2025	Meminta surat selesai penelitian	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD IDRIS JEMBIR



Dr. H. Nur Aliyah M.Pd

Lampiran 7 Dokumentasi Kegiatan Penelitian

**DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN**

 <p>06 November 2025 10.44</p>	 <p>25 November 2025 13.53</p> <p><b>Wawancara Peneliti Kepada Guru BK</b></p>
<p><b>Halaman Sekolah MTsN 2 Jember</b></p>  <p><b>Kegiatan Layanan Klasikal</b></p>	 <p><b>Kegiatan Eco Art Terapy</b></p>
<p><b>Kegiatan Pemberian Materi layanan BK</b></p> 	 <p><b>Hasil layanan Eco Terapy</b></p>



## Lampiran 9 RPL



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER  
 MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 JEMBER  
 Jalan Merak No. 11 (0331) 482926 Jember - 68116  
 Website : [www.mtsn2jember.sch.id](http://www.mtsn2jember.sch.id), Email : [mts2jember@gmail.com](mailto:mts2jember@gmail.com)

**RENCANA PELAKSANAAN LAYANAN BK  
 SEMESTER GANJIL TAHUN AJARAN 2025/2026**

Komponen	Layanan dasar		
Bidang Layanan	Sosial		
Topik / Tema Layanan	Adaptasi Di Lingkungan Sekolah Baru		
Aspek Perkembangan	Kesadaran Tanggung Jawab		
Capaian Layanan	Peserta didik mampu menunjukkan kemampuan interaksi dengan orang lain sesuai hak dan kewajiban ,memiliki empati, dapat bekerja sama, dan memiliki karakter solidaritas.		
Kelas/Semester	VII/Ganjil	Dimensi PPP	Mandiri, Gotong Royong
Fase	D	Alokasi waktu	2 X 40 Menit

1.	<b>Tujuan Layanan</b> 1. Peserta didik dapat <i>menganalisis</i> perubahan pada lingkungan sekolah baru 2. Peserta didik dapat <i>membandingkan</i> antara lingkungan sekolah lama dan yang baru
2.	<b>Metode, Alat dan Media</b> 1. Metode : Diskusi Kelompok. 2. Alat / Media : LCD, Power Point, Video tentang adaptasi di lingkungan yang baru
3.	<b>Langkah-langkah Kegiatan Layanan</b> <b>Tahap Awal/Pendahuluan</b> 1. Membuka dengan salam dan berdoa 2. Membina hubungan baik dengan peserta didik (menanyakan kabar, ice breaking) 3. Menyampaikan tujuan layanan sehubungan dengan materi yang akan disampaikan 4. Menanyakan kesiapan kepada peserta didik dalam mengikuti kegiatan layanan <b>Tahap Inti</b> 1. Guru BK menayangkan media slide ppt atau video yang berhubungan dengan materi 2. Peserta didik mengamati slide pp yang berhubungan dengan materi layanan 3. Guru BK mengajak curah pendapat dan tanya jawab 4. Guru BK mengelompokkan PD sesuai dengan gaya belajar visual, auditorial, kinestetik 5. Guru BK memberi tugas kelompok sesuai dengan gaya belajarnya 6. Peserta didik mendiskusikan dengan kelompok masing-masing 7. Setiap kelompok setjanyak 2 orang mempresentasikan tugasnya sesuai gaya belajarnya <b>Tahap Penutup</b> 1. Membuat kesimpulan terkait materi layanan BK hari ini 2. Membagikan link google form yang perlu tumpah balik dan layanan hari ini 3. Menyampaikan rencana layanan yang akan datang kegiatan diakhiri dengan doa dan salam
4.	<b>Evaluasi</b> 1. <b>Evaluasi Proses</b> : Memperhatikan proses layanan dengan refleksi hasil masing-masing peserta didik dan sikap atau antusias peserta didik dalam mengikuti kegiatan layanan. 2. <b>Evaluasi Hasil</b> : Evaluasi setelah mengikuti kegiatan klasikal, antara lain: merasakan Suasana menyenangkan,pentingnya topik yang dibahas, cara penyampaian yang menarik.

Jember, 14 Juli 2025



NUR ALIYAH, S.Pd, M.Pd.  
 NIP. 19720414198032001  
 REPUBLIK INDONESIA

Guru BK  
  
 LAJLI SURYANAH, S.Pd  
 NIP. 198011202005012003

Lampiran 10 PROTA

**PROGRAM SEMESTER 1  
BIMBINGAN DAN KONSELING KELAS 7  
MTsN 2 JEMBER TP. 2024/2025**

Lampiran 11 Materi Layanan Klasikal

## Materi: Mengenal Potensi Diri

### Pendahuluan

Mengenal potensi diri adalah langkah pertama menuju pengembangan pribadi yang efektif. Potensi diri mencakup kekuatan, kelemahan, minat, dan bakat yang dimiliki seseorang. Dengan mengenal potensi diri, kita dapat mengambil keputusan yang lebih baik, menetapkan tujuan yang realistik, dan meraih kepuasan dalam berbagai aspek kehidupan.

#### A. Mengidentifikasi Kekuatan

**1. Pengertian Kekuatan:** Kekuatan adalah kualitas atau kemampuan yang membuat seseorang unggul dalam berbagai hal. Kekuatan bisa berupa keterampilan, pengetahuan, atau karakteristik pribadi yang positif.

**2. Cara Mengidentifikasi Kekuatan:**

- **Refleksi Diri:** Renungkan pengalaman-pengalaman di mana Anda merasa sukses atau bahagia.
- **Umpam Balik dari Orang Lain:** Tanyakan kepada keluarga, teman, atau kolega tentang apa yang mereka anggap sebagai kekuatan Anda.
- **Tes Kepribadian dan Bakat:** Gunakan alat tes psikologi yang tersedia untuk membantu mengidentifikasi kekuatan Anda.

**3. Contoh Kekuatan:**

- Kepemimpinan
- Kemampuan komunikasi
- Kemampuan analisis
- Kreativitas

#### B. Mengidentifikasi Kelemahan

**1. Pengertian Kelemahan:** Kelemahan adalah area di mana seseorang mungkin kurang mahir atau merasa kurang nyaman. Mengenali kelemahan penting untuk pengembangan diri dan penetapan tujuan yang realistik.

**2. Cara Mengidentifikasi Kelemahan:**

- **Refleksi Diri:** Renungkan pengalaman di mana Anda merasa gagal atau kurang efektif.

- **Umpang Balik dari Orang Lain:** Tanyakan kepada orang-orang yang dekat dengan Anda tentang kelemahan yang mereka perhatikan.
- **Tes Kepribadian dan Bakat:** Alat tes juga dapat membantu mengidentifikasi kelemahan Anda.

### 3. Contoh Kelemahan:

- Kesulitan dalam berbicara di depan umum
- Manajemen waktu yang buruk
- Ketidaksabaran
- Kurang perhatian terhadap detail

## C. Mengidentifikasi Minat

**1. Pengertian Minat:** Minat adalah hal-hal yang menarik perhatian dan membangkitkan rasa ingin tahu seseorang. Minat dapat mempengaruhi pilihan karir, hobi, dan aktivitas sehari-hari.

### 2. Cara Mengidentifikasi Minat:

- **Refleksi Diri:** Pertimbangkan aktivitas atau topik yang membuat Anda bersemangat.
- **Eksplorasi:** Cobalah berbagai kegiatan untuk menemukan apa yang paling Anda nikmati.
- **Tes Minat:** Gunakan tes minat untuk membantu mengidentifikasi area yang mungkin Anda minati.

### 3. Contoh Minat:

- UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KAHJAHADI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**
- Membaca
  - Berkebun
  - Teknologi
  - Seni dan musik

## D. Mengidentifikasi Bakat

**1. Pengertian Bakat:** Bakat adalah kemampuan alami atau keterampilan yang dimiliki seseorang. Bakat seringkali berkembang menjadi kekuatan melalui latihan dan pengalaman.

### 2. Cara Mengidentifikasi Bakat:

- **Refleksi Diri:** Pikirkan tentang hal-hal yang Anda lakukan dengan mudah dan baik.
- **Umpang Balik dari Orang Lain:** Tanyakan kepada orang-orang di sekitar Anda tentang bakat yang mereka lihat dalam diri Anda.

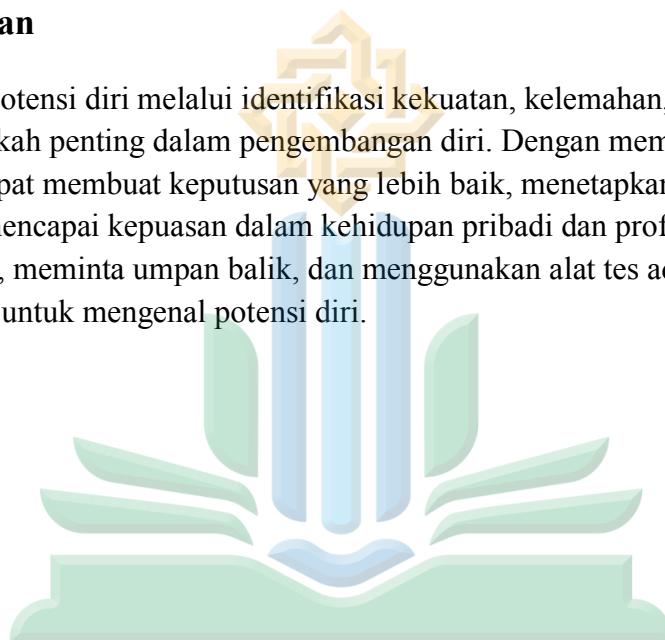
- **Tes Bakat:** Gunakan tes bakat untuk membantu mengidentifikasi kemampuan alami Anda.

### 3. Contoh Bakat:

- Menyanyi
- Menulis
- Kemampuan berolahraga
- Pemrograman komputer

## Kesimpulan

Mengenal potensi diri melalui identifikasi kekuatan, kelemahan, minat, dan bakat adalah langkah penting dalam pengembangan diri. Dengan memahami potensi diri, kita dapat membuat keputusan yang lebih baik, menetapkan tujuan yang lebih jelas, dan mencapai kepuasan dalam kehidupan pribadi dan profesional. Latihan refleksi diri, meminta umpan balik, dan menggunakan alat tes adalah beberapa cara efektif untuk mengenal potensi diri.



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

Lampiran 12 Riwayat Peneliti

**RIWAYAT PENELITI**



Nama Lengkap	:	M Nuruddin Mukti
Tempat Tanggal Lahir	:	Lumajang, 01 Juli 2002
Alamat Rumah	:	Dusun Laspoleng, Desa Selokgondang, Kec. Sukodono, Kab. Lumajang
Jenis Kelamin	:	Laki-laki
NIM	:	212101030009
Prodi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	:	Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Agama	:	Islam
Email	:	<a href="mailto:muhammadnuruddin517@gmail.com">muhammadnuruddin517@gmail.com</a>

Riwayat Pendidikan: J E M B E R

1. Sekolah Dasar Plus Darus Sholah Jember (2009-2015)
2. Sekolah Menengah Pertama ANNUR 2 Malang(2015-2018)
3. Sekolah Menengah Atas ANUUR 2 Malang (2018-2021)
4. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2021-2025)