

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling Individual**”. Tugas Akhir Program Studi Bimbingan Konseling Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Pembimbing Dzinnun Hadi, S.Sos, I, M.Pd.

Pentingnya peran dari konseling individual bagi perkembangan siswa menjadi hal yang mengharuskan pihak BK untuk lebih memperhatikan layanan yang telah diberikan. Dengan adanya proses evaluasi terhadap layanan konseling individual menjadi bahan kajian dalam perbaikan program bimbingan dan konseling di suatu sekolah. Salah satu cara untuk dapat mengevaluasi atau menilai layanan konseling individual yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan siswa sebagai pengguna layanan ini. Kepuasan dapat diartikan suatu perasaan yang timbul dari seorang individu ketika mendapatkan pelayanan yang baik. Dalam memberikan layanan yang memuaskan dapat diberikan layanan konseling individu yang merupakan sebuah kegiatan konseling yang dilaksanakan oleh konseling guna dapat membantu memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh konseli. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual kelas X dan XI di SMA Negeri 1 Tulungagung. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan jenis deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan analisis data hasil presentase rata-rata kepuasan siswa. Dengan populasi 118 dan sample penelitian menggunakan *total sampling* atau keseluruhan populasi dijadikan sampel. Metode dalam pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dengan skala *linkert* sebagai pengukurannya.

Hasil analisis deskriptif persentase diperoleh bahwa kepuasan rata-rata siswa kelas XII SMK tentang kualitas layanan bimbingan karier yang diberikan guru BK berada dalam kriteria sangat tidak puas dengan persentase 7,14%. Dengan presentase setiap aspek nya yaitu aspek bukti fisik dengan presentase 21,89%, aspek kehandalan dengan presentase 21,03%, aspek ketepatan waktu dengan presentase 13,28%, aspek jaminan dengan presentase 13,45%, dan aspek empati dengan presentase 17,84%. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa hasil presentase dari rata-rata kepuasan siswa pada 7,14% yang mana kategorisasi tersebut berada pada sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan siswa masih tidak puas dengan layanan konseling individu yang diberikan oleh guru BK SMA Negeri 1 Tulungagung. Dimana indikator bukti fisisk mendapat persentase paling tinggi, sementara indikator empati mendapat indikator terendah. Disarankan kepada guru BK untuk bisa meningkatkan kualitas layanan bimbingan yang diberikan, terlebih untuk meningkatkan empati kepada siswa didiknya.

Kata Kunci : Kepuasan Siswa, Layanan Konseling Individu

ABSTRACT

Thesis with the title "Analysis of Student Satisfaction Levels with Individual Counseling Services". Final Assignment of the Islamic Counseling Guidance Study Program, Faculty of Ushuluddin Adab and Da'wah, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung. Supervisor Dzinnun Hadi, S.Sos, I, M.Pd.

The important role of individual counseling in student development is something that requires BK to pay more attention to the services provided. With the evaluation process of individual counseling services, it becomes material for study in improving the guidance and counseling program in a school. One way to evaluate or assess individual counseling services is by measuring the level of student satisfaction as users of this service. Satisfaction can be interpreted as a feeling that arises from an individual when they receive good service. To provide satisfactory services, individual counseling services can be provided, which is a counseling activity carried out by counselors to help solve problems faced by counselees. This research aims to determine the level of student satisfaction with individual counseling services for classes X and XI at SMA Negeri 1 Tulungagung. The type of research used is quantitative research with a descriptive type. This research was carried out by analyzing data on the average percentage of student satisfaction. With a population of 118 and the research sample used total sampling or the entire population was used as a sample. The method for collecting data in this research uses a questionnaire with a Linkert scale as measurement.

The results of the descriptive percentage analysis showed that the average satisfaction of class With a percentage of each aspect, namely the physical evidence aspect with a percentage of 21.89%, the reliability aspect with a percentage of 21.03%, the timeliness aspect with a percentage of 13.28%, the guarantee aspect with a percentage of 13.45%, and the empathy aspect with a percentage of 17.84%. The conclusion from this research is that the percentage of average student satisfaction is 7.14%, where the categorization is very dissatisfied. So it can be concluded that students are still dissatisfied with the individual counseling services provided by the guidance and counseling teachers at SMA Negeri 1 Tulungagung. Where the physical evidence indicator gets the highest percentage, while the empathy indicator gets the lowest indicator. It is recommended that guidance and counseling teachers be able to improve the quality of the guidance services provided, especially to increase empathy for their students.

Keywords : Student Satisfaction, Individual Counseling Services

خلاصة

خدمات عن الطلاب رضا مس تويات تحايل" بعنوان سالة الار
الإر شاد دراسات ل برنامج ال نهائي ال تكليف". ال فردي الإر شاد
علي ال سيد جامعة والدعوة، الأدب الدين أصول ك لية الإسلامي،
دزي نون المشرف. أجونج ت ولونج ال حكومية الإسلامية الله رحمة
هلاي

عندما ال فرد لذي ي نشأ شعور أنه على الرضا ت فسدير يمكن
خدمات ت قديم يمكن مرضية، خدمات ول تقديم جيدة خدمة ي تلقى
ال مس تشارون به ي قوم اس تشاري نشاط وهو ال فردية، الا س تشارة
ال مس تشارون ي واجهها ال تي المشكلات حل في ل لمساعدة

يهدف هذا ال بحث إلى تحديد مس توى رضا الطلاب عن خدمات
١١ و ١٠ الإر شاد ال فردي ل ل فصلين المدرسة الثانوية الحكومية ١
تولونج أجونج

مت. ي فصولا عونلا نم ي مك ثحب وه مدختس مل ا ثحبالا عونو .
إجراء هذا ال بحث من خلال تحايل ال بيانات ال المتعلقة بم توسط
ال نسبة المئوية لرضا الطلاب. بلغ عدد سكانها وعدد أفراد
٥٠% أ ب اس تخدام جدول إسحاق وماي كل ب نسبة خط ١١٨ ال عينة
واستخدمت تقنية جمع البيانات تقنية أخذ العينات الهادفة. تستخدم طريقة جمع
البيانات في هذا البحث استنبائاً بمقياس لينكيرت كقياس. وأظهرت نتائج البحث
فينصتلا ناك ثيح، %١٤.٧. أن نسبة رضا الطلاب ال م توسطة بلغت
زالوا غير راضين عن غير راض جداً. لذلك يمكن أن نستنتج أن الطلاب ما
خدمات الإر شاد ال فردي ال تي ي قدمها معلمو ال توجيه والإر شاد في
المدرسة الثانوية الحكومية ١ تولونج أجونج.

ال فردي الإر شاد خدمات الطلاب، رضا: ال م ف تاحية ال كلمات