



**SURVEI KEPUASAN SISWA TERHADAP KINERJA GURU
BIMBINGAN KONSELING DAN PROGRAM
BIMBINGAN KONSELING DI SMA
NEGERI 2 SIAK HULU**

Skripsi

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana S1
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**

Disusun Oleh:

**TUTI ALAWIYAH
NIM. 11910322330**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

PEKANBARU

1444 H / 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul Survei Kepuasan Ssiwa Terhadap Kinerja Guru Bimbingan Konseling dan Program Bimbingan Konseling di SMA Negeri 2 Siak Hulu., yang ditulis oleh Tuti Alawiyah NIM.11910322330 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam siding munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 17 Zulkaidah 1444 H

06 Juni 2023

Menyetujui
Sidang munaqasyah

Ketua Jurusan
Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag
NIP. 197004041996032001

Pembimbing

Dra. Deceu Berlian Purnama, M.Si
NIP. 196610051993032003

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul Survei Kepuasan Siswa Terhadap Kinerja Guru Bimbingan Konseling Dan Program Bimbingan Konseling Di SMA Negeri 2 Siak Hulu, yang ditulis oleh Tuti Alawiyah Nim 11910322330 telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 23 Juni 2023 M / 05 Zulhijah 1444 H. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

Pekanbaru, 05 Zulhijah 1444 H

23 Juni 2021 M

Mengesahkan
Sidang Munaqasyah

Penguji I

Dr. Hj. Yuliharti, M. Ag

Penguji II

Hasgimianti, S. Pd, M. Pd, Kons

Penguji III

Dr. Riswani, M. Ed

Penguji IV

Raja Rahimah Munawarah, S. Pd. I, M. Pd, Kons

UIN SUSKA RIAU

Dekan

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Dr. H. Kadar, M. Ag

NIP. 19650521 199402 1 001



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tuti Alawiyah
 NIM : 11910322330
 Tempat/ Tanggal Lahir : Tarempa, 26 Juli 2001
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul Skripsi : Survei Kepuasan Siswa Terhadap Kinerja Guru Bimbingan Konseling dan Program Bimbingan Konseling di SMA Negeri 2 Siak Hulu

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulisan saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penelitian skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-perundangan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 07 Zulhijah 1444 H

25 Juni 2021 M



Tuti Alawiyah

Nim. 11910322330



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : TUTI ALAWIYAH
 NIM : 11910322330
 Tempat/Tgl. Lahir : TAREMPA, 26 July 2001
 Fakultas/Pascasarjana : TARBIYAH XI KEGURUAN
 Prodi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Survei Kepuasan Siswa Terhadap Kinerja Guru Bimbingan Konseling
 dan program Bimbingan Konseling di SMA Hegeri 2 Siate Hulu

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 07 - July - 2023
 Yang membuat pernyataan


 TUTI ALAWIYAH
 NIM : 11910322330

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahrabbi'l'alamiin, sedalam syukur dan setinggi puji peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayahnya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam tidak lupa peneliti do'akan semoga senantiasa Allah limpahkan kepada Nabiyullah, Habibullah Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Terimakasih banyak untuk Ibunda Nursiah dan Ayahnda Marakarma yang tercinta dan tersayang atas semua yang telah ayahnda dan ibunda berikan hingga detik ini yang tak terhingga sampai akhir masa dan akhir batas usia, serta keluarga, teman dan sahabat, yang selalu memberika support dan semangat serta do'a tulusnya yang tidak dapat ternilai harganya.

Dengan isin dan rahmat Allah SWT peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul, "Survei Kepuasan Siswa Terhadap Kinerja Guru Bimbingan Konseling dan Program Bimbingan Konseling di SMA Negeri 2 Siak Hulu". Merupakan karya ilmiah yang disusun guna untuk memenuhi semua persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Bimbingan Konseling Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan karya tulis ini, peneliti mendapat banyak bantuan, dorongan, bimbingan dan petunjuk serta dukungan dari berbaai pihak secara moril maupun materi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M. Ag selaku Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau. prof. Dr. Hj. Helmiati, M. Ag selaku Wakil Rektor. I. Dr. H. Mas'ud Zein, M. Pd selaku Wakil Rektor II. Prof. Edi Erwan, S. Pt, M. Sc.Pc.D selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. H. Kadar, M. Ag selaku Dekan, bapak Dr. Zarkasih, M. A selaku wakil dekan I, bapak Zubaidah Amir MZ, S. Pd, M. Pd selaku Wakil Dekan II, ibu Dr. Amirah Diniaty, M. Pd. Kons selaku Wakil Dekan III.
3. Ibu Hj. Yuliharti. M. Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam beserta bapak r. Drs. Mudasir, M. Pd selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
4. Ibu Dra. Raden Deceu Berlian Purnama, M. Si selaku pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bantuan, arahan dan motivasi yang bermanfaat bagi penulis dari awal hingga selesainya penulisan skripsi.
5. Bapak Dr. Asmuri Darma, S. Ag, M. Ag selaku Penasehat Akademik (PA) penulis yang telah membimbing penulis selama belajar di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak ibu dosen dan seluruh staf akademik yang telah mendidik dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Bimbingan Konseling Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Darwis. B, S. Pd, M. Si selaku Kepala Sekolah di SMA Negeri 2 Siak Hulu.
8. Kepada seluruh keluarga besar saya terutama kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi dan dp'a yang tiada hentinya kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Teman-teman BK dan AP angkatan 2019 khusus BK kelas A serta semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun material yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Kritikan dan saran dari semua pihak guna perbaikan untuk menuju kesempurnaan. Akhirnya Allah SWT peneliti serahkan segala-galanya. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang mewakili ungkapan rasa bahagia selain
syukur kepadamu ya rabb
Tidak akan tercapai inginku kecuali atas kehendakmu ya Rabb
Tak henti-hentinya aku bersyukur atas segala kemudahan dan
Pertolongan yang engkau berikan dalam setiap prosesku menggapai satu
demi satu cita-cita dan harapanku.

Alhamdulillah.

Amanah usai sudah dengan berbagai suka dan duka
Kupersembahkan karya ilmiah ini untuk kedua orangtua, keluarga, dosen, sahabat
teman, dan semua pihak yang telah bertanya:
“Kapan Sempro?”, “Kapan Sidang?”. “Kapan Wisuda?”, “Kapan Nyusul?”
dan sebagainya.

Kalian semua adalah alasan saya segera menyelesaikan skripsi ini.
Hanya ucapan terimakasih yang mampu saya ucapkan atas segala Do’a,
pengorbanan dan kasih sayang yang kalian berikan,
Terimalah karya ini sebagai wujud cinta dan baktiku.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yan lain).

(QS. Al-Insyirah; 6-7)

“Hanya karena prosesmu lebih lama dari pada yang lain, bukan berarti kamu gagal”.

(Harland David)

Tidak ada yang peduli dengan cerita manis perjuanganmu sampai kamu sukses. Jadi, sukseskanlah dahulu sebelum banyak cerita.

(Penulis)

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Tuti Alawiyah, (2023) : Survei Kepuasan Siswa Terhadap Kinerja Guru Bimbingan Konseling dan Program Bimbingan Konseling di SMA Negeri 2 Siak Hulu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besarkah kepuasan siswa kelas XI terhadap kinerja guru bimbingan konseling dan program bimbingan konseling di SMA Negeri 2 Siak Hulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian dengan menggunakan observasi, angket (Kuesioner) dan dokumentasi. Sampel dalam penelitian berjumlah 212 responden yaitu kelas XI IPA dan XI IPS. Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan siswa terhadap kinerja guru bimbingan konseling dan program bimbingan konseling di SMA Negeri 2 Siak Hulu. Kategori sangat puas sebanyak 7,5%, puas sebanyak 57,5%, cukup puas sebanyak 53,3% dan kurang puas sebanyak 7,5%. Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi guru BK disekolah sebagai bahan evaluasi upaya meningkatkan kualitas kinerja dan program bimbingan konseling di SMA Negeri 2 Siak Hulu.

Kata Kunci: Survei, Kepuasan Siswa, Kinerja Guru Bk dan Programbk

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Tuti Alawiyah, (2023): Student Satisfaction Survey on Guidance Counseling Teacher Performance and Guidance and Counseling Programs at State Senior High School 2Siak Hulu

This research aimed at finding out the eleventh-grade student satisfaction to Guidance and Counseling teacherperformance and Guidance and Counseling programs at State Senior High School 2 Siak Hulu. Quantitative approach was used in this research. Observation, questionnaire, and documentation were the techniques of collecting data. 212 respondents of the eleventh-grade students of Natural and Social Science were the samples of this research. Descriptive statistics analysis was the technique of analyzing data. The research findings showed student satisfaction to Guidance and Counseling teacherperformance and Guidance and Counseling programs at State Senior High School 2 Siak Hulu that 7.5% was on very satisfied category, 57.5% was on satisfied category,53.3% was on quite satisfied, and 7.5% was on less satisfied category.The research findings could be references for Guidance and Counseling teachers in schools as evaluation materials as efforts to increase the performance quality and Guidance and Counseling programs at State Senior High School 2 Siak Hulu.

Keywords: Survey, Student Satisfaction, Guidance and Counseling Teacher Performances,Guidance and Counseling Programs

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ملخص

توتي علوية، (2023): مسح لرضا التلاميذ عن أداء معلمي التوجيه والإرشاد وبرنامج التوجيه والإرشاد في المدرسة الثانوية الحكومية 2 سيك هولو

يهدف هذا البحث إلى معرفة مدى رضا تلاميذ الفصل الحادي عشر عن أداء معلمي التوجيه والإرشاد وبرنامج التوجيه والإرشاد في المدرسة الثانوية الحكومية 2 سيك هولو. يستخدم هذا البحث نهجاً كميًا. تقنيات جمع البيانات في البحث باستخدام الملاحظة والاستبيان والتوثيق. وبلغت عينة البحث 212 مستجيباً، وهم الصف 11 للعلوم الطبيعية والصف 11 للعلوم الاجتماعية. تقنية تحليل البيانات التي استخدمها الباحثة في هذا البحث هي التحليل الإحصائي الوصفي. تشير نتائج هذا البحث إلى رضا التلاميذ عن أداء معلمي التوجيه والإرشاد وبرنامج التوجيه والإرشاد في المدرسة الثانوية الحكومية 2 سيك هولو. وكانت فئة الرضا جداً هي 5,7%، والرضا 57,5%، والمقبول 3,53%، والضعيف 5,7%. يمكن استخدام نتائج هذا البحث كمرجع لمعلمي التوجيه والإرشاد في المدرسة كمادة لتقييم الجهود المبذولة لتحسين جودة الأداء وبرنامج التوجيه والإرشاد في المدرسة الثانوية الحكومية 2 سيك هولو.

الكلمات الأساسية: مسح، رضا التلاميذ،

أداء معلمي التوجيه والإرشاد وبرنامج الـ



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
ABSTRAKK	x
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Alasan Memilih Judul	12
C. Penegasan Istilah.....	13
D. Identitas Masalah	16
E. Pembatasan Masalah.....	16
F. Rumusan Masalah.....	16
BAB II KERANGKA TEORITIS	20
A. Tinjauan Teoretis	20
1. Tinjauan tentang Kepuasan Siswa	20
a. Pengertian Kepuasan Siswa	20
2. Tinjauan tentang Kinerja Guru Bimbingan Konseling ...	31
a. Pengertian Kinerja Guru	31
b. Pengertian Guru Bimbingan Konseling.....	33
c. Tugas Guru Bimbingan Konseling	33
d. kompetensi Guru Bimbingan Konseling	37
3. Tinjauan tentang Program Bimbingan Konseling	38
a. Pengertian Program Bimbingan Konseling.....	38

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Tujuan Program Bimbingan Konseling.....	39
c. Manfaat Program Bimbingan Konseling.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian	42
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
C. Subjek dan Objek Penelitian	43
D. Populasi dan Sampel Penelitian	43
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Teknik Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Hasil Penelitian	55
B. Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP	129
A. Kesimpulan	129
B. Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN	
DOKUMENTASI	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Sampel Penelitian.....	27
Tabel III.2 Kuesioner (Angket).....	29
Tabel IV.1 Profil SMA Negeri 2 Siak Hulu.....	39
Tabel IV.2 Guru BK SMA Negeri 2 Siak Hulu.....	42
Tabel IV.3 Nama Labor & Kepala Labor.....	43
Tabel IV.4 Data Siswa SMA Negeri 2 Siak Hulu.....	43
Tabel IV.5 Sarana & Prasarana.....	44
Tabel IV.6 Jadwal Pelaksanaan Penyebaran Angket.....	45

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Untuk menindak lanjuti kebijakan pendidikan yang diamanatkan Undang-Undang dan tujuan pendidikan nasional tersebut, maka sekolah-sekolah sebagai penyelenggara pendidikan dalam pelaksanaan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dituntut untuk mengimplementasikannya, maka seluruh satuan pendidikan di Indonesia termasuk SMA (Sekolah Menengah Akhir) diharapkan mampu mengembangkan kurikulum yang mengarah pada pengembangan kecakapan hidup (Real Skill) siswa yang meliputi kecakapan umum dan spesifik seperti kecakapan personal, sosial, akademik dan vokasional.

Salah satu upaya yang dilakukan adalah perbaikan pelayanan BK di sekolah-sekolah. wujudnya adalah agar senantiasa melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan bk. Wujud lainnya adalah adanya porsi lebih atau tambahan dalam hal pelayanan BK khususnya yang terkait dengan jam khusus untuk Layanan Bimbingan dan Konseling. Di beberapa sekolah banyak yang menyediakan jam khusus untuk layanan bimbingan kelompok, sehingga peran guru pembimbing dapat memberikan materi pengembangan pribadi di kelas-kelas, minimal satu jam per-

minggunya. Evaluasi program bk merupakan salah satu komponen dalam pelaksanaan pelayanan bk, yaitu suatu usaha menilai efisiensi dan efektivitas dari pelayanan bk di sekolah khususnya dan kegiatan-kegiatan dalam rangka program bk yang dikelola oleh guru bk pada umumnya.

Bimbingan dan konseling merupakan bantuan psikologis dan kemanusiaan secara ilmiah dan profesional dari seorang konselor kepada klien untuk membantu permasalahan yang dihadapi klien agar dapat memahami potensi diri, mengarahkan dan mengaktualisasikan diri sesuai tahap perkembangan dan potensi yang dimiliki serta latar belakang kehidupannya guna mencapai perkembangan yang optimal serta kebahagiaan dalam hidup. Salah satu layanan yang disediakan oleh lembaga penyelenggaraan pendidikan formal atau sekolah untuk mengarahkan siswa dalam mengembangkan minat dan bakatnya adalah layanan bimbingan dan konseling.¹

Bimbingan dan konseling memiliki peran penting di sekolah, karena bertujuan untuk mengembangkan potensi yang dimiliki siswa, menjadi penopang kebutuhan siswa dalam menangani kesulitan belajar, bahkan memberikan arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan permasalahan pribadi siswa di luar konteks

¹Dewa Ketut Sukardi, *Pengantar Pelaksanaan Program BK di Sekolah*, (Jakarta: 2008). Hlm. 45.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan, serta mengarahkan siswa untuk dapat menentukan pilihan karirnya di masa depan sesuai dengan minat dan bakatnya.²Tujuan jangka panjang bimbingan dan konseling ini adalah agar siswa mencapai perkembangan yang optimal, yaitu berkembang semaksimal mungkin sesuai dengan potensi yang dimiliki. Program bk direncanakan dan dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu dan mengetahui sejauh mana tujuan-tujuan itu tercapai, dan dibutuhkan usaha tersendiri untuk mengumpulkan data yang dapat memberikan indikasi tentang hal itu, dalam menafsirkan data yang telah terkumpul.³ Kegiatan evaluasi program bk merupakan suatu kegiatan yang sangat penting, karena berdasarkan hasil evaluasi inilah dapat diambil suatu kesimpulan, apakah kegiatan yang dilakukan itu dapat mencapai sasaran yang diharapkan secara efektif dan efisien atau tidak.⁴

Mengingat pentingnya keberadaan layanan bimbingan dan konseling di sekolah bagi perkembangan siswa, khususnya bagi siswa tingkat sekolah menengah atas yang mana pada usia mereka memasuki usia remaja yang penuh dengan tantangan, maka program bimbingan dan konseling diharapkan mampu menjawab kebutuhan-

²Atik Siti Maryam, *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan dan Konseling Terhadap Kepuasan Siswa*, (Skripsi: SMP Negeri 1 Brebes).

³Nana Syaodih Sukmadinata, *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2005). Hlm. 10

⁴Nilu Kusmawati, *Proses Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2008). Hlm.14

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebutuhan para peserta didik guna menyokong perkembangannya baik di bidang akademik maupun di bidang non akademik.⁵

Tujuan evaluasi program bimbingan dan konseling secara operasional adalah meneliti secara berkala hasil pelaksanaan program bk. Mengetahui tingkat efisiensi dan epektifitas dari layanan bk, mengetahui jenis layanan yang sudah atau belum dilaksanakan dan diadakan perbaikan dan pengembangan, mengetahui sejauh mana keterlibatan semua pihak dalam usaha menunjang keberhasilan pelaksanaan program bk, dan mendapatkan informasi yang kuat dalam rangka perencanaan langkah-langkah pengembangan program bk selanjutnya, membantu mengembangkan kurikulum sekolah untuk kesesuaian dengan kebutuhan.

Kegiatan ini berfungsi memberikan umpan balik (*Feed back*) kepada guru pembimbing (konselor) untuk memperbaiki atau mengembangkan program bk. Kemudian memberikan informasi kepada pihak pimpinan sekolah, guru mata pelajaran, dan orangtua siswa tentang perkembangan siswa agar secara bersinergi atau berkolaborasi meningkatkan kualitas implementasi program bk di sekolah.⁶ pelayanan bimbingan dan konseling bagi siswa di sekolah saat ini sudah sangat berbeda dari masa-masa sebelumnya, yakni

⁵Vivi Lutfiyani, *Jurnal Strategi Layanan Bimbingan dan Konseling Komprehensif dalam Pengembangan Self Knowledge*. vol.7.

⁶Dewa Ketut Sukardi, Loc.cit

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lebih humanis dan berorientasi pada siswa, bukan lagi penanganan masalah semata, tetapi juga lebih pandainya siswa sebagai konsumen yang mendapatkan pelayanan. Para siswa semakin peka dan memiliki kriteria yang diperhatikan termasuk kualitas produk layanan dan pemberi layanan yakni guru bimbingan dan konseling.⁷

Pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah diharapkan memiliki peran sentral dalam membentuk pribadi siswa yang konstruktif atau membangun, oleh karena itu diperlukan kepekaan dalam memberikan pelayanan bimbingan dan konseling serta sigap dan tanggap merespon gejala-gejala yang muncul dari siswa. Siswa yang mendapatkan kepuasan dari layanan bimbingan dan konseling akan memberikan respon positif dan berperilaku konstruktif dalam segala aktifitasnya. Sebaliknya, siswa yang merasa kurang puas terhadap layanan bimbingan dan konseling akan berperilaku arogan, kurang responsif terhadap pembelajaran yang diberikan guru di kelas serta membuat suasana kelas lebih menegangkan.⁸

Bimbingan konseling merupakan suatu usaha proses bantuan yang diberikan kepada peserta didik baik individu atau pun kelompok, agar peserta didik dapat mandiri dan berkembang secara

⁷Sondang P Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002). Hlm.14

⁸Novita Wulan Sari, *Korelasi Antar Persepsi Siswa Terhadap Guru Bimbingan dan Konseling dengan Kepuasan Layanan*, (Jurnal Spritish: SMA Negeri 1 Sragi Pekalongan). Hlm.1

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

optimal dalam hubungan pribadi, sosial belajar, dan karier, jenis layanan dan kegiatan pendukung atas dasar norma-norma yang berlaku. Tujuan utama bimbingan dan konseling yaitu untuk memberikan bantuan kepada siswa dalam mengembangkan potensinya secara optimal. Sesuai dengan peran guru sebagai pembimbing (konselor) diharapkan agar dapat merespon segala masalah tingkah laku yang terjadi dalam proses pembelajaran.

Oleh karena itu, guru bimbingan dan konseling dapat menolong peserta didik dalam memecahkan masalah-masalah yang timbul antar peserta didik dengan orang tuanya dan bisa memperoleh keahlian dalam membina hubungan yang bersosial.

Guru sebagai komponen utama dalam pendidikan dituntut untuk mampu mengimbangi bahkan melampaui perkembangan dan ilmu pengetahuan yang berkembang di masyarakat. Melalui bimbingan guru di sekolah diharapkan mampu menghasilkan peserta didik yang memiliki kompetensi tinggi dan siap menghadapi tantangan hidup dengan penuh keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik. Guru bimbingan dan konseling (BK) adalah guru yang mempunyai tugas, tanggung jawab,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

wewenang dan hak secara penuh dalam kegiatan bimbingan dan konseling terhadap sejumlah siswa.

Guru BK adalah personil sekolah yang diberi tugas penuh dalam bidang pelayanan bimbingan dan konseling. Konselor adalah berperan dalam memfasilitasi peserta didik untuk mengaktualisasikan segala potensi yang dimiliki. Layanan yang diberikan oleh guru BK di sekolah bertujuan untuk memandirikan peserta didik dalam pengambilan keputusan terhadap masalah pribadi, sosial, belajar serta karirnya.

Kegiatan layanan bimbingan dan konseling terdiri dari: (1) layanan orientasi, (2) layanan informasi, (3) layanan bimbingan penempatan dan penyaluran, (4) layanan bimbingan belajar, (5) layanan konseling perorangan/ individual, dan (6) layanan bimbingan kelompok.⁹ Guru bimbingan dan konseling (BK) bertanggung jawab untuk membimbing dan mendidik siswa sehingga dapat memiliki kepribadian yang matang dan berpotensi terhadap dirinya sendiri secara menyeluruh. Dengan demikian, siswa diharapkan mampu membuat keputusan yang terbaik untuk dirinya sendiri, baik dalam memecahkan masalah mereka sendiri

Peran guru bk sangatlah penting baik dalam kepuasan belajar mengajar maupun sebagai tenaga pembina sekaligus membantu dalam

⁹Willis, S.S, *Konseling dan Teori Serta Praktek*, (Bandung: Alfabeta, 2007). Hlm.45.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menangani berbagai masalah yang dialami oleh siswa. Adanya guru bk dalam lembaga pendidikan, maka akan meningkatkan teratasinya suatu masalah yang dihadapi oleh siswa di sekolah. Kepercayaan antara konselor dan konseli sangat penting, diperlukan waktu lama untuk membangunnya, dapat dengan mudah dirusak dan sulit untuk diperoleh kembali. Oleh karena itu dibutuhkan kepercayaan dari siswa maupun guru bk agar kegiatan bimbingan dan konseling dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan bersama antara konselor dan konseli. Guru bk yang mau memberikan bantuan memiliki ciri-ciri: memiliki kekuatan pribadi, ramah, enerjik, skill, berwawasan dan teliti. Dengan sifat-sifat ini guru bk akan mendapatkan kepercayaan dari siswa dan kepercayaan diri siswa juga semakin meningkat. Namun pada kenyataannya keberadaan guru bk masih sering dianggap sebagai polisi sekolah yang harus menjaga dan mempertahankan tata tertib, disiplin dan keamanan sekolah. bahkan banyak yang beranggapan bahwa bimbingan dan konseling semata-mata sebagai proses pemberian bantuan nasihat padahal sebenarnya pemberian nasihat merupakan bagian kecil dari upaya-upaya bimbingan dan konseling.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bimbingan dan konseling juga dibatasi hanya untuk orang-orang tertentu saja serta konselor harus aktif, sedangkan pihak lain pasif.¹⁰ Pelayanan secara umum ialah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan dan memenuhi segala kebutuhannya. Sehingga pelayanan merupakan suatu bentuk prosedur yang diberikan dalam upayanya memberikan kesenangan-kesenangan kepada orang lain atau siswa. Pelayanan juga merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu.¹¹

Untuk mengukur kepuasan seorang pelanggan atau konseli terdapat empat metode, yaitu;

1. Sistem keluhan dan saran

Sangat perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi semua konseli untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhannya. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan pada tempat-tempat yang strategis, menyediakan kartu komentar, atau juga menyediakan saluran telepon.

2. Survei kepuasan

¹⁰Prayitno, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004). Hm. 24.

¹¹Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 1997). Hlm. 52.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan seseorang dapat dilakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, maka akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konseli atau pelanggan, dan juga memberikan tanda positif bahwa pelayanan ini menaruh perhatian terhadap pelanggannya atau konseli.

Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya ialah sebagai berikut;

- a. Dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti (sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas).
- b. Pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan para konseli atau klien pada atribut atau fasilitas yang ada.

Melalui evaluasi kepuasan siswa terhadap program bimbingan dan konseling, maka akan diperoleh manfaat dalam mengadakan perubahan-perubahan yang diperlukan dalam program bimbingan dan konseling. Memperoleh kesempatan diantara anggota-anggota staf bimbingan bahwa akan diusahakan perubahan dalam program bimbingan kalau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hasil evaluasi produk, evaluasi proses dan perubahan apa lebih mudah direalisasikan, mengingat, sarana personil dan sarana material yang tersedia. Menganalisis keseluruhan situasi dan kondisi sekolah untuk mengetahui dimana letak sumber hambatan yang utama, yang menentang implementasi dari perubahan yang sedang dipikirkan.

Sumber hambatan ini harus diperhitungkan dalam merencanakan cara-cara mengimplementasikan perubahan. Salah satu dari pelaksanaan evaluasi ini adalah terkait dengan penilaian kepuasan siswa terhadap kinerja guru BK dan juga yang menjadi pelanggan dari pelayanan program bk. Survei terkait kepuasan siswa ini sangat penting untuk dilakukan, karena hal ini akan memberikan banyak informasi bagi pengembangan kinerja dan program bk selanjutnya. Kegiatan ini merupakan suatu kegiatan yang penting, karena berdasarkan hasil penelitian ini dapat diambil suatu kesimpulan, apakah kinerja guru bk dan program bimbingan konseling telah dilakukan dapat mencapai sasaran yang diharapkan secara efektif dan efisien atau tidak.

Penilaian atau survei dari kepuasan siswa dalam kinerja guru bk dan program bimbingan konseling di sekolah sangat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penting, karena akan membantu mengembangkan program bk disekolah tersebut serta membantu sekolah agar bisa melihat bagaimana perkembangan atau kinerja guru bk selama disekolah, apakah sudah melaksanakan tugas dengan baik atau belum, dan apakah dengan kinerjanya membuat siswa merasa puas saat melakukan atau mengikuti kegiatan bimbingan konseling disekolah. Kerangka pemikiran yang melandasi penelitian terkait dengan kepuasan siswa terhadap kinerja guru bk dan program bimbingan konseling disekolah adalah agar program dan kinerja guru bk dapat diperoleh informasi tentang banyak hal, termasuk salah satunya kepuasan siswa terhadap kinerja dan program bk di sekolah. Melalui kegiatan ini akan diperoleh manfaat dalam mengadakan perubahan-perubahan yang diperlukan dalam bentuk kinerja maupun program bk.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan peneliti memilih judul Survei Kepuasan Siswa Terhadap Kinerja Guru Bimbingan Konseling dan Program Layanan Bimbingan Konseling di SMAN 2 Siak Hulu adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Permasalahan yang dikaji dalam judul penelitian tersebut sesuai dengan bidang ilmu yang peneliti pelajari, yaitu bimbingan dan konseling.
2. Lokasi tempat penelitian dari segi waktu, kemampuan, dan biaya dapat dijangkau oleh peneliti untuk melakukan penelitian.
3. Peneliti tertarik untuk meneliti judul tersebut.

C. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul penelitian ini, maka perlu adanya penegasan istilah. Beberapa istilah yang terkait dengan judul penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Kepuasan Siswa

Kepuasan yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memehuni harapan, kebutuhan atau keinginan dan tidak menimbulkan keluhan. Kepuasan menunjuk pada sikap disetiap individu terhadap hasil kinerja seseorang. Seseorang dengan tingkat kepuasan tinggi menunjukkan sikap yang positif. Kepuasan didefinisikan sebagai perihal atau perasaan puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Dalam hal ini kepuasan disandingkan dengan pendidikan yang erat kaitannya dengan siswa. Kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif terhadap pelayanan proses kegiatan yang dilaksanakan oleh guru, karena

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Jika kegiatan layanan yang diterima tidak cocok dengan apa yang diharapkan oleh siswa, maka siswa akan merasa tidak puas, jika yang diterimanya cocok dengan yang diharapkan oleh siswa maka siswa akan merasa puas.¹²

2. Kinerja Guru Bimbingan Konseling

Istilah kinerja merupakan suatu pengertian yang cukup luas karena berkaitan dengan perilaku individu dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja adalah kemampuan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau merupakan hasil pelaksanaan dari suatu proses kerja seseorang.¹³ Kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau kelompok orang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya serta kemampuan untuk mencapai tujuan dan standar yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan hasil dari fungsi kegiatan atau pekerjaan tertentu yang di dalamnya terdiri dari tiga aspek yaitu; kejelasan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawab, kejelasan hasil yang diharapkan dari suatu pekerjaan atau fungsi serta kejelasan waktu yang diperlukan untuk

¹²Sopiatin, *Kepuasan Siswa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010). hlm.34.

¹³Kempa, *Kepemimpinan Kepala Sekolah Tentang Hubungan Perilaku, Keterampilan, Manajemen Konflik dengan Kinerja Guru*, (Yogyakarta: Ombak, 2015). Hlm.27

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyelesaikan suatu pekerjaan agar hasil yang diharapkan dapat terwujud.¹⁴

3. Program Bimbingan dan Konseling

Program bimbingan dan konseling merupakan usaha membantu peserta didik dalam pengembangan kehidupan pribadi, sosial, kegiatan belajar, serta perencanaan pengembangan karir. Program bk ini memfasilitasi pengembangan peserta didik secara individual atau kelompok. Pelayanan ini juga membantu mengatasi kelemahan dan hambatan serta masalah yang dihadapi peserta didik.

Suatu program layanan bimbingan dan konseling tidak akan berjalan dengan sesuai kebutuhan siswa jika dalam pelaksanaannya tanpa suatu sistem pengelolaan (manajemen) yang bermutu. Artinya dilakukan secara sistematis jelas dan terarah. Penyusunan program bk sangat memegang peranan penting dalam keberhasilan pelaksanaan layanan bimbingan di sekolah. penyusunan program layanan bimbingan dan konseling di sekolah hendaknya berdasarkan masalah-masalah yang dihadapi oleh siswa serta kebutuhan-

¹⁴Rachmawati, *Penilaian Kinerja Profesi Guru*, (Yogyakarta: Gava Media, 2013).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebutuhan siswa dalam mencapai tujuan pendidikan yaitu kedewasaan siswa itu sendiri.¹⁵

4. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diambil suatu gambaran tentang masalah yang mencakup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap kinerja guru bimbingan konseling.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap program bimbingan konseling.

5. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, maka peneliti memfokus kan masalah agar ruang lingkup penelitian ini fokus, terarah dan tidak meluas. Dalam hal ini, peneliti memfokuskan penelitian pada survei kepuasan siswa kelas XI terhadap kinerja guru BK dan program bimbingan konseling di SMA Negeri 2 Siak Hulu.

6. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

¹⁵Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah Berbasis Integrasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2007). Hlm. 75.

1. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap kinerja guru bimbingan konseling?
2. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap program bimbingan konseling?

7. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui;

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap kinerja guru bimbingan konseling.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap program bimbingan konseling.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Penulis, penelitian ini berguna sebagai syarat untuk peneliti dalam menyelesaikan perkuliahan Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Konsentrasi Bimbingan dan Konseling

- b. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, serta melatih keterampilan peneliti dalam memahami teori yang telah dipelajari.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Bagi Sekolah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu layanan bimbingan konseling dalam upaya menganalisis kepuasan siswa terhadap kinerja guru BK dan program layanan bimbingan konseling di SMA Negeri 2 Siak Hulu. Bagi User/ Pengguna, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi pedoman kepala sekolah, guru, dan siswa dalam meningkatkan kinerja guru BK dan program layanan bimbingan konseling.
- d. Bagi Prodi Manajemen Pendidikan Islam, hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi referensi model penelitian di bidang bimbingan dan konseling dan dapat dilakukan modifikasi penelitian lanjutan bagi peneliti-peneliti di Bimbingan Konseling Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- e. Bagi Fakultas Tarbiyan dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, penelitian ini diharapkan nantinya dapat dijadikan karya yang berguna bagi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keperluan seluruh aktivitas akademika kampus sebagai referensi.

- f. Bagi peneliti selanjutnya yang membutuhkan data mengenai tema yang telah penguji kaji.
- g. Bagi Peneliti Lain, penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan, sumber informasi dan bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut agar dapat di kembangkan dalam aspek kepuasan kinerja guru BK dan program layanan bimbingan konseling.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN TEORETIS

A. Tinjauan Teoretis

1. Tinjauan tentang Kepuasan Siswa

a. Pengertian kepuasan Siswa

Kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin “statis” artinya (cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap fitur-fitur produk atau jasa yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada level yang menyenangkan baik itu di bawah maupun di atas harap. Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan.

Kepuasan adalah pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.

Siswa merupakan pelanggan lembaga pendidikan yang harus dipuaskan. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Pelanggan memang harus dipuaskan sebab jika mereka tidak puas maka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan akan menurunkan laba bahkan kerugian.

Kepuasan merupakan evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.¹⁶ Kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu jasa setelah peroleh (acquisition) dan pemakaiannya. Atau dengan kata lain, kepuasan pelanggan merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik. Maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan siswa sebagai pelanggan lembaga pendidikan adalah perasaan yang ditimbulkan siswa atas

¹⁶Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1996). Hlm. 15

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kinerja pelayanan dan program layanan lembaga pendidikan dengan kenyataan yang diperoleh.¹⁷

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan tanggapan yang didapat (kenyataan) dengan harapannya. Seseorang akan merasa puas apabila apa yang didapatkan ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh seseorang tersebut. Sehingga kepuasan siswa jua dapat disimpulkan, bahwa kepuasan siswa merupakan tanggapan perasaan siswa terhadap pengalaman yang didapat (kenyataan) di sekolah dengan harapannya, dan siswa tersebut akan merasa puas apabila apa yang diterima ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh siswa.

Semakin banyak kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu proses layanan bimbingan konseling, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa. Sebaliknya, apabila semakin sedikit kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa tersebut. Kepuasan kerja guru bk

¹⁷Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: Andi offset, 2000).
Hm. 55

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat diartikan sebagai kondisi emosional seseorang yang mencintai pekerjaannya. Melalui interaksi dengan lingkungan dan sekolah tempat mengajar, guru memperoleh apa yang diharapkan atau apa yang dibutuhkan. Apabila hal tersebut terjadi maka para guru merasa puas, karena apa yang diharapkan terpenuhi. Jadi, kepuasan kerja guru akan timbul apabila seseorang memperoleh suatu apa yang diharapkannya. Kepuasan secara umum yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan ialah perasaan yang timbul setelah mendapatkan pelayanan baik sesuai dengan yang diharapkan ataupun sebaliknya. Kepuasan merupakan tingkat perasaan positif seseorang setelah mendapatkan bantuan dari guru bk (Konselor).¹⁸ Dapat diartikan bahwa kepuasan merupakan penilaian yang diberikan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling maupun kinerja guru bk setelah merasakan layanan tersebut. Baik layanan atau kinerja guru bk tersebut sesuai dengan yang diharapkan, berarti siswa memperoleh kepuasan maupun sebaliknya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

¹⁸Januar Efendi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*, (Jurnal Manajemen). Vol.7

b. Faktor Kepuasan Siswa

Kepuasan siswa dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik itu sendiri merupakan faktor dari dalam diri siswa yang dapat menimbulkan kepuasan, antara lain prestasi tinggi, harapan dan bakat. Sedangkan faktor ekstrinsik sendiri dari luar diri siswa, antara lain kualitas mengajar guru, budaya sekolah, sarana dan prasarana di sekolah serta iklim sekolah. Kepuasan siswa atau pelanggan memiliki tiga aspek penting yang saling berkaitan; (1) apa yang diukur (objek pengukuran), (2) metode pengukuran, dan (3) skala pengukuran. Ada empat metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan siswa diantaranya ialah sebagai berikut;

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan terhadap suatu barang/produk atau juga jasa.

2. Ghost Shopping

Dengan memperkerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Last Customer Analysis Menghubungi kembali para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih, tujuannya agar dapat mengetahui dan memahami mengapa hal itu bisa terjadi dan agar dapat dijadikan perbaikan atau mengambil kebijakan.

4. Survei Kepuasan Siswa

Kepuasan dibagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan fungsional dan psikologikal. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi produk yang dimanfaatkan, sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak terwujud

C. *Dimensi Kepuasan*

Kepuasan kerja guru sangat erat dengan unjuk kerja guru itu sendiri, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja guru maka semakin baik unjuk kerjanya. Sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan kerja guru maka semakin rendah pula unjuk kerjanya. Kepuasan dan ketidakpuasan seseorang dengan pekerjaan merupakan keadaan yang sifatnya subyektif, yang merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang secara nyata diterima dari pekerjaannya, dibandingkan dengan apa yang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diharapkan, diinginkan dan dipikirkannya sebagai hal yang pantas dan berhak baginya.¹⁹ Penilaian kepuasan siswa terhadap kinerja guru dan program bimbingan konseling di SMA Negeri 2 Siak Hulu meliputi:

1) Puas

Merasa senang (lega, gembira, karena sudah terpenuhi hasrat hatinya. contohnya merasa puas melihat kinerja guru dan program bimbingan konseling di sekolah.

2) Sangat puas

Memberi atau memenuhi, menuruti dan sebagainya sehingga rasa kinerja guru sangat memuaskan dan juga program bimbingan konselingnya.

3) Kurang puas

Hal yang dirasakan tidak mendapatkan hasil yang seharusnya tercapai dari kinerja guru dan program bimbingan konseling sehingga merasakan ketidakpuasan atau kurang puas.

¹⁹Ali Imron, *Manajemen Peserta didik Berbasis Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011). Hlm.47.

Guru dituntut untuk meningkatkan kualitas profesionalnya. Profesi yang berkualitas tidak akan tercapai jika guru tidak memiliki pribadi yang berkualitas dan sekaligus sejahtera. Oleh karena itu guru perlu untuk mengalami kondisi wellbeing, yaitu perasaan sejahtera baik secara fisik maupun psikis. Sikap atau aspek kepuasan yang akan dinilai oleh siswa adalah sebagai berikut:

a. Aspek Kognitif

Aspek ini merupakan proses pengenalan untuk mengetahui konsep, atau dikaitkan dengan kemampuan berpikir, kemampuan penalaran. Aspek ini berhubungan erat dengan aktivitas otak dalam mengembangkan kemampuan rasional atau berfikir. Pada dasarnya kognitif meliputi (pengetahuan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis, dan penilaian atau evaluasi).

b. Aspek Afektif

Aspek afektif adalah kemampuan seseorang yang berkaitan erat dengan berbagai emosi atau perasaan di dalam dirinya. Misalnya penghargaan, perasaan, minat, semangat, nilai,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sikap terhadap suatu kondisi dan lain sebagainya. Aspek ini dikelompokkan berdasarkan (penerimaan, responsif, penilaian, organisasi, dan karakteristik).

c. Aspek Psikomotorik

Aspek psikomotorik adalah kemampuan yang berkaitan erat dengan gerakan fisik atau perilaku. Aspek ini dapat dilihat atau dinilai dengan mengukur kemampuan siswa berdasarkan jarak, kecepatan, teknik, dan cara melakukan kegiatan.

Teacher wellbeing secara mendalam dapat diartikan sebagai sebuah kondisi evaluasi emosional dan kognitif guru terhadap kehidupan mereka, yang berkaitan dengan kebahagiaan, kedamaian, pemenuhan dan kepuasan hidup. Hal ini dibangun oleh dua komponen umum yaitu dimensi kognitif dan afektif. Kepuasan hidup adalah salah satu bagian dari dimensi kognitif karena berkaitan dengan keyakinan evaluatif tentang kehidupan guru. Dimensi kognitif mencakup bidang kepuasan dalam berbagai bidang kehidupan seperti bidang yang berhubungan dengan diri sendiri, keluarga, komunitas, kesehatan, keuangan, pekerjaan dan waktu luang. Dimensi afektif adalah dimensi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dasar guru dimana didalamnya termasuk suasana hati dan emosi yang meyenangkan dan tidak menyenangkan.

Perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung lebih mencerminkan penaksiran dari seseorang yang berhubungan dengan pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan masa lalu daripada harapan-harapan untuk masa yang akan datang. Kepuasan kerja sebagai suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan individu. Dengan kata lain, kepuasan kerja adalah suatu hasil perkiraan individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan dirinya. Memandang kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak suka terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Dengan kata lain, kepuasan kerja mencerminkan sikap terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja juga merupakan reaksi efektif individu terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja yang juga meliputi sikap dan penilaian terhadap pekerjaan. Kepuasan pada kinerja yang diberikan dengan nilai yang sesuai dengan harapan konsumen. Saat kinerjanya sesuai dengan harapan bahkan melebihi yang diharapkan, maka klien akan merasa puas. Oleh karena itu harus mampu melihat peluang dari kepuasan klien yang akan menjanjikan suatu layanan yang sesuai dengan harapan, namun pada prakteknya harus bisa memberikan pelayanan yang melebihi dari yang dijanjikan, dan harus dilakukan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara maksimal agar klien atau siswa merasakan kepuasan dalam kinerja guru Bk nya.²⁰

Terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas, diantaranya ialah sebagai berikut:

1. *Reability* (kendalaan/kemampuan mewujudkan janji) yaitu kemampuan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang sesuai dengan harapan yaitu ketepatan waktu.
2. *Responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan) yaitu kemampuan penyediaan layanan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap serta kesediaan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan. Dimensi ini menekankan untuk bersikap penuh perhatian terhadap klien baik dalam hal peminatan, pertanyaan dan keluhan.
3. *Assurance* (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan layanan) yaitu kemampuan penyediaan layanan jasa untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada klien bahwa memiliki kualitas dalam hal pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

²⁰Novita Wulan Sari, *Korelasi Antara Persepsi Siswa Terhadap Guru Bimbingan dan Konseling dengan Kepuasan Layanan*. (Jurnal Spritish: SMA Negeri 1 Sragi Pekalongan). Vol.10

4. *Empathy* (memahami keinginan klien) yaitu memberikan perhatian secara individual terhadap konsumen seperti memberikan kemudahan berkomunikasi antara klien dengan konselor, serta berusaha memahami kebutuhan dan keinginan klien.
5. *Tangibles* (tampilan fisik) yaitu kemampuan konselor untuk menunjukkan eksistensinya kepada klien. Dalam hal ini konselor mampu memberikan bukti nyata seperti sarana dan prasarana serta keadaan lingkungan sekitar yang mendukung.

Kelima dimensi di atas digunakan untuk mengukur kepuasan kinerja guru Bk, yaitu meliputi : keandalan, daya tangkap, kepastian, empati dan berwujud.

2. Tinjauan tentang Kinerja Guru Bimbingan Konseling

a. Pengertian Kinerja Guru

Kinerja adalah tingkat kepuasan seseorang atau kelompok orang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya serta kemampuan untuk mencapai tujuan dan standar yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan hasil dari fungsi kegiatan atau pekerjaan tertentu yang didalamnya terdiri dari tiga aspek yaitu kejelasan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, kejelasan hasil yang diharapkan dari suatu pekerjaan atau fungsi, kejelasan waktu yang diperlukan untuk

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyelesaikan suatu pekerjaan agar hasil yang diharapkan dapat terwujud. Kinerja merupakan prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Kinerja guru adalah tingkat keberhasilan guru dalam melaksanakan tugas pendidikan sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang nya berdasarkan standar kinerja yang telah ditetapkan selama satu periode tertentu dalam rangka mencapai tujuan pendidikan. Kinerja guru juga merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh guru di lembaga pendidikan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab nya dalam mencapai tujuan pendidikan.²¹

Hal ini juga dikemukakan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 35 Tahun 2010 tentang Petunjuk teknis pelaksanaan jabatan fungsional guru dan angka kreditnya. Kinerja guru adalah hasil penilaian terhadap proses dan hasil kerja yang dicapai guru dalam melaksanakan tugasnya. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja guru adalah kemampuan guru dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab nya sehingga

²¹Rachmawati, *Penilaian Kinerja Profesi Guru*, (Yogyakarta: Gava Media, 2013). Hlm. 60.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan baik secara kualitas maupun kuantitas.

b. Pengertian Guru Bimbingan Konseling

Undang-Undang Guru dan Dosen Nomor 14 Tahun 2015 Pasal 2 “Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi siswa pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan menengah”. Orang yang disebut guru adalah orang yang memiliki kemampuan merancang program pembelajaran, serta mampu menta dan mengelola kelas agar siswa dapat belajar dan pada akhirnya dapat mencapai tingkat kedewasaan sebagai tujuan akhir dari proses pendidikan.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2014 tentang Bimbingan dan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah yang dimaksud guru Bimbingan dan Konseling adalah pendidik yang berkualifikasi akademik minimal sarjana pendidikan (S1) dalam bidang bimbingan dan konseling serta memiliki kompetensi di bidang bimbingan dan konseling.

Guru BK adalah personil sekolah yang diberi tugas penuh dalam bidang pelayanan bimbingan dan konseling.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bidang bimbingan dan konseling yang diberikan adalah pribadi, sosial, akademik dan karier. Guru BK adalah guru yang mempunyai tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh dalam kegiatan bimbingan dan konseling terhadap sejumlah peserta.

Maka dapat disimpulkan bahwa guru bimbingan dan konseling adalah pendidik yang berkualifikasi akademik minimal sarjana pendidikan (S1) dalam bidang bimbingan dan konseling, serta memiliki tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh dalam kegiatan bimbingan dan konseling di sekolah

c. Tugas Guru Bimbingan Konseling

Tugas guru bimbingan dan konseling ialah sebagai berikut:

1. Memasyarakatkan kegiatan bimbingan dan konseling.
2. Merencanakan program bimbingan dan konseling.
3. Merumuskan persiapan kegiatan bimbingan dan konseling.
4. Melaksanakan layanan bimbingan dan konseling terhadap peserta didik yang menjadi tanggung jawabnya.
5. Menilai proses dan hasil kegiatan layanan bimbingan dan konseling.
6. Menganalisis hasil penilaian.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Melaksanakan tindak lanjut berdasarkan hasil analisis penilaian.
8. Mengadministrasikan kegiatan bimbingan dan konseling.
9. Mempertanggung jawab kan tugas dan kegiatan kepada koordinator guru pembimbing.

Tugas guru bimbingan dan konseling ialah:

- a) Melakukan studi kelayakan dan *need assesment* dalam pemberian layanan bimbingan dan konseling.
- b) Merencanakan program bimbingan dan konseling untuk satuan waktu tertentu. Program tersebut dikemas dalam bentuk program harian, mingguan, bulanan, semesteran dan tahunan
- c) Melaksanakan program pelayanan bimbingan dan konseling yang telah dibuat.
- d) Melaksanakan penilaian proses dan hasil dari pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling.
- e) Melaksanakan analisis terhadap hasil penilaian pelayanan bimbingan dan konseling.
- f) Melaksanakan upaya tindak lanjut berdasarkan hasil penilaian pelayanan bimbingan dan konseling.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g) Melaksanakan proses pengadministrasian hasil dari kegiatan program pelayanan bimbingan dan konseling yang telah dilaksanakan.
- h) Mempertanggung jawab kan pelaksanaan tugas dalam pelayanan bimbingan dan konseling secara menyeluruh kepada koordinator bimbingan dan konseling serta kepala sekolah.
- i) Mempersiapkan diri, menerima dan berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan kepegawaian oleh pengawas sekolah bidang bimbingan dan konseling.
- j) Melakukan kolaborasi dengan guru mata pelajaran dan wali kelas serta pihak terkait dalam pelaksanaan program bimbingan dan konseling

Berdasarkan dua pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tugas guru bimbingan dan konseling adalah sebagai berikut:

- 1) Memasyarakatkan kegiatan bk.
- 2) Melakukan studi kelayakan dan *need assesment* dalam pemberian layanan bk.
- 3) Merencanakan program bk untuk satuan wantu tertentu.
- 4) Melaksanakan program pelayanan bk yang telah dibuat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Melaksanakan analisis terhadap hasil penilaian pelayanan bk.
- 6) Melaksanakan penilaian proses dan hasil dari pelaksanaan layanan bk.
- 7) Melaksanakan upaya tindak lanjut berdasarkan hasil penilaian pelayanan bk.
- 8) Melaksanakan prose pengadministrasian hasil dari kegiatan program pelayanan bk yang telah dilaksanakan.
- 9) Mempertanggung jawab kan pelaksanaan tugas dalam pelayanan bk secara menyeluruh kepada koordinator bk serta kepala sekolah.
- 10) Mempersiapkan diri, menerima dan berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan kepengawasan oleh pengawan sekolah bidang bk.
- 11) Melakukan kolaborasi dengan guru mata pelajaran, wali kelas serta pihak yang terkait dalam pelaksanaan program bk.

d. Kompetensi Guru Bimbingan Konseling

Kompetensi guru bk akan dinyatakan dalam penguasaan konsep, penghayatan dan perwujudan nilai, penampilan pribadi yang bersifat membantu dan untuk

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kerja bimbingan dan konseling yang profesional dan akuntabel. Kompetensi merupakan pengetahuan, ketemampilan dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati dan dikuasai dalam melaksanakan tugas ke profesionalan. Kompetensi konselor/ guru bk diperoleh melalui proses pendidikan dengan kurikulum yang memang dirancang untuk menghasilkan tenaga konselor profesional. Kompetensi yang dimiliki konselor akan mempengaruhi kualitas kinerja profesionalnya.

3. Tinjauan tentang Program Bimbingan Konseling

a. Pengertian Program Bimbingan Konseling

Program bimbingan dan konseling adalah satuan rencana kegiatan BK yang akan dilaksanakan pada periode waktu tertentu, program BK diartikan seperangkat kegiatan BK yang dirancang secara terencana, terkoordinasi selama periode waktu tertentu dan dilakukan secara kait mengait untuk mencapai tujuan. Yang dimaksud dengan program ialah rencana komprehensif yang membuat penggunaan sumber dalam pola yang terintegrasi serta urutan tindakan kegiatan yang dijadwalkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Program bimbingan dan konseling adalah kegiatan membuat rencana pelayanan bimbingan dan konseling dalam bidang bimbingan pribadi, karier, sosial dan belajar. Program bimbingan dan konseling yang ada disekolah memiliki berbagai program baik dalam program kegiatan layanan, maupun dalam program satuan pendukung.

Bimbingan adalah salah satu bentuk bantuan yang diberikan kepada seseorang yang membutuhkan dan harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan karena hasil dari bimbingan itu sendiri tidak bisa dilihat dalam satu atau dua kali proses bimbingan, harus dilakukan secara sistematis dan terarah supaya tercapai tujuan yang diinginkan.

b. Tujuan Program Bimbingan Konseling

Tujuan program bimbingan konseling di sekolah tidak lain dapat terlaksana dengan lancar, efektif, efisien serta hasil- hasilnya dapat dinilai. Tujuan program Bimbingan dan konseling adalah agar guru Bk memiliki pedoman yang pasti dan jelas sehingga kegiatan bimbingan dan konseling di sekolah dapat terlaksanakan dengan lancar, efektif, dan efisien serta hasilnya dapat dinilai. Terlaksananya program BK akan menjamin pencapaian tujuan kegiatan BK pada

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

khususnya, tujuan sekolah pada umumnya, dan juga akan menegakkan akuntabilitas BK di sekolah.

c. Manfaat Program Bimbingan Konseling

Program bimbingan konseling memiliki manfaat atau keuntungan bagi banyak pihak terutama bagi sekolah, petugas bimbingan dan bagi pengelola pendidikan. Antaranya ialah sebagai berikut:

1. Keuntungan bagi sekolah
 - a) Memperkokoh kekompakan kerja sama antara petugas BK dengan guru mata pelajaran, wali kelas, kepala sekolah dan staf administrasi sekolah.
 - b) Diusahakannya pengadaan sarana BK yang lebih memadai dan fungsional.
 - c) Terwujudnya tradisi musyawarah dalam penyusunan program BK di sekolah mendorong petugas BK untuk mewujudkan dirinya menjadi suatu organisasi yang kaya dengan kegiatan yang profesional.
 - d) Mantapnya kedudukan dan peranan BK sebagai suatu kegiatan yang fungsional dalam membantu tercapainya kelancaran dan keberhasilan siswa belajar secara optimal.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e) Sekolah secara langsung akan terhindar dari usaha pelaksanaan layanan bimbingan yang bersifat “trial and error”. Sehingga pelaksanaan layanan BK lebih efisien dan efektif.
- f) Sekolah terutama kepala sekolah akan lebih mudah untuk mengadakan evaluasi program BK.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian deskriptif kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini. Tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku hubungan variabel suatu kegiatan untuk mengumpulkan informasi secara luas mengenai suatu peristiwa atau keadaan suatu variabel dengan apa adanya. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif survei untuk menjelaskan bagaimana tingkat kepuasan siswa kelas XI terhadap kinerja guru BK dan program bimbingan konseling di SMA Negeri 2 Siak Hulu.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul, penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 2 Siak Hulu yang beralamat di JL. Kubang Raya. No. 62 Desa Kubang Jaya Kec. Siak Hulu. Waktu penelitian ini dilakukan pada semester genap tahun ajaran 2022/2023.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI di SMA Negeri 2 Siak Hulu. Sedangkan objek penelitian ini adalah kepuasan siswa terhadap kinerja guru BK dan program bimbingan konseling.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan, totalitas atau generalisasi dari satuan, individu, objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang akan diteliti, berupa orang, benda, institusi, peristiwa dan lain-lain yang dimana di dalamnya dapat diperoleh informasi (data). Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI di SMA Negeri 2 Siak Hulu yang berjumlah 212 siswa. Siswa kelas XI yang dipilih karena telah merasakan keseluruhan pelayanan bimbingan dan konseling.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Syarat yang harus dipenuhi dalam pengambilan sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang telah dipilih dan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan populasi akses. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *quota sampling*. Teknik ini merupakan teknik non-probability. *Quota sampling* dilakukan dengan menentukan sampel dalam kuota. Kuota pada teknik ini ditetapkan berdasarkan kapasitas yang diperlukan dalam penelitian. Adapun jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 212 responden.

Tabel III.1
Sampel Penelitian

No	Kelas	Jumlah
1	XI IPA 1	30
2	XI IPA 4	35
3	XI IPA 5	35
4	XI IPA 6	29
5	XI IPS 1	28
6	XI IPS 3	29
7	XI IPS 4	26
Total		212

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah salah satu cara untuk mengadakan penelitian dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis. Data-data yang diperoleh melalui observasi dicatat dalam suatu catatan observasi. Dalam

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelaksanaannya, peneliti mengunjungi lokasi untuk mengamati lingkungan sekolah, kegiatan siswa dan guru bimbingan dan konseling di SMA Negeri 2 Siak Hulu. Observasi ini sudah dilakukan semasa peneliti.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) merupakan suatu daftar pertanyaan atau pernyataan mengenai sebuah topik tertentu yang diberikan kepada subjek, baik secara individu maupun kelompok. Untuk mendapatkan informasi tertentu, seperti referensi, keyakinan, kepuasan dan perilaku. Adapun kuesioner yang digunakan peneliti ialah kuesioner tertutup, alternatif jawaban menggunakan skala likert dimana jawaban telah tersedia sehingga responden tinggal mengisi jawaban yang tepat atau yang mendekati target.

3. Dokumentasi

Data ini juga dikenal dengan sebagai data pendukung atau pelengkap data utama yang dapat digunakan. Jenis data ini adalah dapat berupa gambar-gambar, dokumentasi, tulisan tangan dan berbagai dokumentasi lain nya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel III.2
Kuesioner (Angket)

**ANGKET KEPUASAN SISWA TERHADAP KINERJA GURU
BIMBINGAN KONSELING DAN PROGRAM BIMBINGAN KONSELING
DI SMA NEGERI 2 SIAK HULU**

Nama :

Kelas :

Jurusan :

Petunjuk : Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberi tanda silang (×) pada:

- SP : Sangat Puas
- P : Puas
- CP : Cukup Puas
- KP : Kurang Puas

No	Pernyataan	Aspek	Pilihan Jawaban			
			SP	P	KP	CP
1	Guru pembimbing dalam berinteraksi dengan siswa sangat asik	Kognitif Kompetensi Guru BK				
2	Kemampuan guru pembimbing dalam melaksanakan layanan konseling sangat mudah untuk dipahami					
3	Guru pembimbing sangat pandai mengendalikan suasana pada saat kegiatan layanan berlangsung					



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menjiplak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pernyataan	Aspek	Pilihan Jawaban			
		SP	P	KP	CP
10 Kemampuan guru pembimbing dalam menanggapi suasana yang sedang dirasakan oleh siswanya	Afektif Kompetensi				
11 Guru pembimbing selalu mendorong siswanya agar bersikap toleran					
12 Guru pembimbing sangat menghargai adanya perbedaan pendapat pada saat layanan bimbingan kelompok					
13 Guru pembimbing bekerja sesuai dengan jadwal yang ditetapkan	Psikomotorik Kompetensi Guru Bk				
14 Kemampuan guru pembimbing dalam melaksanakan kegiatan konseling tindak lanjut sangat membantu					
15 Guru pembimbing cukup intensif dalam memberikan arahan atau jalan keluar dari permasalahan yang dihadapi siswa					
16 Guru pembimbing selalu membantu siswa dengan kemampuan dan tindakan yang tepat	Kognitif Komunikasi Guru BK				
17 Guru pembimbing pandai dalam berkomunikasi secara lisan maupun tulisan					
18 Penyampaian guru pembimbing dalam melakukan layanan informasi sangat bagus					
13 Guru pembimbing pandai mengendalikan diri saat berhadapan dengan siswa yang bermasalah	Afektif Komunikasi Guru BK				
14 Guru pembimbing pada saat menyampaikan kata-kata mudah untuk dipahami					
15 Kemampuan guru pembimbing dalam mendengarkan keluhan siswa sangat memuaskan					

No	Pernyataan	Aspek	Pilihan Jawaban			
			SP	P	KP	CP
6	Guru pembimbing selalu siap sedia apabila ada siswa yang ingin curhat kepadanya	Psikomotorik Komunikasi Guru BK				
7	Kemampuan guru pembimbing dalam menanggapi cerita siswa sangat membuat nyaman					
18	Kemampuan guru pembimbing dalam memahami gerak gerik tubuh sangat bagus					
19	Sikap yang dimiliki guru pembimbing menunjukkan jalinan keakraban	Kognitif Empati Guru BK				
20	Kemampuan guru pembimbing dalam memahami permasalahan sangat bagus					
21	Guru pembimbing dalam meningkatkan kesadaran dan memecahkan masalah sangat efektif					
22	Guru pembimbing selalu menjadi pendengar setia siswanya	Afektif Empati Guru BK				
23	Guru pembimbing dalam memberikan solusi sangat mudah untuk dipahami dan membuat nyaman					
24	Guru pembimbing selalu ikut berpartisipasi disetiap kegiatan baik dilingkungan sekolah maupun diluar sekolah					
25	Guru pembimbing selalu siap memberikan arahan dan bantuan kepada siswa	Psikomotorik Empati Guru BK				
26	Guru pembimbing selalu menjadi support sistem bagi siswanya					
27	Guru pembimbing selalu memberikan semangat dan menghibur siswa yang sedang mengalami masalah atau musibah					

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pernyataan	Aspek	Pilihan Jawaban			
		SP	P	KP	CP
28 Guru pembimbing mampu memberikan dukungan dan masukan untuk meningkatkan prestasi belajar	Kognitif Motivasi Guru BK				
29 Guru pembimbing selalu memberikan layanan individual kepada siswa untuk terus membangun semangat mencapai keinginanya					
30 Guru pembimbing mampu membangun suasana hati siswa agar tetap fokus dengan tujuan					
31 Guru pembimbing selalu mendukung apapun keinginan atau harapan yang dimiliki siswanya	Afektif Motivasi Guru BK				
32 Guru pembimbing selalu memberikan apresiasi kepada siswa yang berprestasi					
33 Guru pembimbing selalu mengemangati apapun kegiatan yang diikuti siswanya					
34 Guru pembimbing selalu berusaha mengembangkan kemampuan bakat dan minat siswa	Psikomotorik Motivasi Guru BK				
35 Guru pembimbing selalu memperlihatkan konsistensi kepada siswa dalam melaksanakan ibadah					
36 Guru pembimbing selalu turun kelapangan untuk mendukung siswa yang ikut bertanding					
37 Arahan dan pendapat dari guru pembimbing membuat saya semangat untuk keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi	Kognitif Pribadi				
38 Guru pembimbing selalu memberikan arahan dan nasihat sesuai dengan kemampuan siswanya					
39 Guru pembimbing mampu mengarahkan bakat					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencari atau mencahkan gambar, atau menyebarkan informasi mengenai pencetakan, penyalinan, atau penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Pernyataan	Aspek	Pilihan Jawaban			
		SP	P	KP	CP
45 Guru pembimbing selalu menunjukkan kepekaan dan bersikap empati terhadap keagamaan dan perubahan siswanya	Afektif Bimbingan Sosial				
46 Guru pembimbing menampilkan toleransi tinggi terhadap siswanya yang sedang mengalami masalah					
47 Guru pembimbing selalu menunjukkan sikap kepribadian jujur dan sabar terhadap perilaku dan perbedaan siswanya					
48 Guru pembimbing bekerja sama dengan pihak lain seperti (orangtua, dokter, psikolog dan polisi)	Psikomotorik Bimbingan Sosial				
49 Guru pembimbing selalu menjaga hubungan baik dengan siswanya					
50 Guru pembimbing bekerjasama dengan warga sekolah (kepsek, guru mapel, guru BK lain, dan staf TU					
51 Guru pembimbing selalu memberikan informasi mengenai penerimaan mahasiswa baru dari beberapa universitas	Kognitif Bimbingan Karier				
52 Guru pembimbing selalu mengingatkan siswanya untuk mulai memikirkan kelanjutan setelah lulus sekolah					
53 Guru pembimbing selalu memberikan kesempatan untuk memperoleh layanan yang sesuai dengan bakat dan minat siswanya					

No	Pernyataan	Aspek	Pilihan Jawaban			
			SP	P	KP	CP
58	Kemampuan guru pembimbing dalam meyakinkan keputusan siswanya sangat pandai	Afektif Bimbingan Karier				
59	Guru pembimbing selalu menguatkan siswanya untuk tetap terus semangat dalam mengejar cita-cita					
60	Guru pembimbing selalu meyakinkan impian siswanya					
61	Guru pembimbing selalu memberikan kesempatan kepada siswanya memperoleh layanan yang sesuai dengan harapan untuk melanjutkan pendidikan	Psikomotorik Bimbingan Karier				
62	Guru pembimbing selalu memberikan kegiatan yang terkait dengan pendidikan lanjutan					
63	Guru pembimbing selalu memberikan kesempatan untuk siswanya memperoleh layanan sesuai dengan keinginan					
64	Disaat ada siswa yang melakukan kesalahan atau pelanggaran, guru pembimbing langsung melakukan panggilan orangtua	Kognitif Program Keegiatann				
65	Kegiatan layanan konseling individu sangat membantu siswa untuk menjadikan teman curhat					
66	Disaat ada siswa yang berkonflik dengan temannya, guru pembimbing langsung melaksanakan layanan mediasi untuk membantu meredakan konflik tersebut					

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pernyataan	Aspek	Pilihan Jawaban			
		SP	P	KP	CP
69. Disaat kegiatan layanan konseling kelompok berlangsung, disaat kegiatan ini guru pembimbing selalu mengingatkan sesama anggota untuk bisa menjaga kerahasiaan dari setiap permasalahan dari anggota kelompok lain	Afektif Program Kegiatan				
68. Disaat mengikuti layan konseling individu, guru pembimbing selalu berusaha menguatkan dan mendorong untuk tetap fokus					
69. Dalam kegiatan layanan konseling individu, guru pembimbing selalu memberikan kesempatan pada siswanya untuk meluapkan semua emosi yang ada pada dirinya					
70. Disaat guru pembimbing melakukan layanan penempatan penyaluran , disitu guru pembimbing memberikan kesempatan kepada siswanya untuk mengembangkan bakat dan potensinya	Psikomotorik Program kegiatan				
71. Guru pembimbing selalu melaksanakan layanan penguasaan konten					
72. Guru pembimbing selalu melaksanakan layanan informasi mengenai perkembangan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penyalur.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yaitu proses menginterpretasikan data yang kemudian dianalisis dari hasil yang sudah ada pada tahap pengolahan data. Data kuesioner dihitung dengan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistica Package For the Social Sciences*) dan *Microsoft Office Excel*. Adapun teknik yang digunakan ialah teknik analisis secara deskriptif untuk memaparkan hasil penelitian.

a. Analisis Statistik Deskriptif

Diartikan sebagai kumpulan bahan keterangan yang berbentuk angka-angka. Dalam penelitian ini analisis statistik deskriptif yang digunakan merupakan analisis deskriptif dengan rumus kuartil sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

E = Nilai Kritis

b. Menentukan Presentase

Dalam menghitung data yang didapatkan, peneliti menggunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap kinerja guru bimbingan konseling dan program bimbingan konseling di SMA Negeri 2 Siak Hulu. Disetiap pernyataan terdiri dari 24 soal, ada pernyataan kognitif, afektif dan psikomotorik, maka jika dijumlahkan keseluruhan pernyataan dari angket (kuesioner) ini ada 72 soal. Dari keseluruhan pernyataan ini dapat disimpulkan hasil survei kepuasan siswa terhadap kinerja guru bimbingan konseling dan program bimbingan konseling di SMA Negeri 2 Siak Hulu, dengan jumlah responden sebanyak 212 orang. Dapat disimpulkan dari ketiga aspek atau pernyataan penjumlahan persen hasil data yang diperoleh bahwa siswa di SMA Negeri 2 Siak Hulu puas dengan kinerja guru bimbingan konseling dan proram bimbingan konseling disekolah tersebut. Atau masuk dalam kategori puas. Siswa yang memilih puas sebesar 57,5%, siswa yang memilih sangat puas sebesar 39,9%, siswa yang memilih cukup puas sebesar 53,3%, dan siswa yang memilih kurang puas sebanyak 7,5%. Maka dari hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi guru BK sekolah sebagai bahan evaluasi upaya meningkatkan kualitas kinerja dan program bimbingan konseling disekolah.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka penulis menyadari masih terdapat banyak keterbatasan dan kekeliruan yang ada dalam penelitian ini. Namun dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat. Ada beberapa saran yang penulis sampaikan :

1. Untuk Guru, Program dan Kinerja guru BK disekolah sudah mencapai kategori memuaskan, dan diharapkan agar para guru BK dapat lebih meningkatkan lagi agar kegiatan bimbingan konseling disekolah agar lebih sangat memuaskan, serta menjalankan program-program BK disekolah.
2. Untuk Siswa, agar lebih bisa terus ikut berpartisipasi dalam semua kegiatan yang dilakukan atau dilaksanakan oleh guru BK dan juga ikut melaksanakan dan menjalankan kegiatan program Bk disekolah yang diberikan oleh guru pembimbing.
3. Untuk peneliti yang akan melakukan atau melanjutkan penelitian, mungkin ini bisa menjadi inspirasi atau pedoman penelitian selanjutnya

Hak Cipta di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Imron. 2011. *Manajemen Peserta didik Berbasis Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Depdiknas. 2008. *Penataan Pendidikan Profesional Konselor dan Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Dewa Ketut Sukardi. 2003. *Manajemen Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Bandung: Alfabeta.
- Dewa Ketut Sukardi. 2002. *Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dewa Ketut Sukardi. 2008. *Pengantar Pelaksanaan Program BK di Sekolah*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi offset.
- Fandy Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Friska Windriati. 2018. *Analisis Kepuasan Terhadap Layanan Pendidikan*. MTS Negeri 2 Semarang.
- Januar Efendi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*. Jurnal Manajemen. Vol.7.
- Jasmani. *Supervisi Pendidikan dalam Peningkatan Kinerja Guru dan Pengawas Sekolah*. yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kempa, R. 2015. *Kepemimpinan Kepala Sekolah Tentang Hubungan Perilaku, Keterampilan, Manajemen Konflik dengan Kinerja Guru*. Yogyakarta: Ombak.

Mangkunegara, A. P. 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Nana Syaodih Sukmadinata. 2005. *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nilia Kusmawati. 2008. *Proses Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Novita Wulan Sari. 2010. *Korelasi Antar Persepsi Siswa Terhadap Buru Bimbingan dan Konseling dengan Kepuasan Layanan*. Jurnal Spritish: SMA Negeri 1 Sragi Pekalongan. Vol. 10.

Prayitno. 2004. *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta.

Prayitno. 2003. *Penyusunan Program Bimbingan dan Konseling*. Pekanbaru: CV. Mutiara Pesisir Sumatera.

Purwa Udiutomo. 2008. *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan, Reputasi, merek dan Loyalitas Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.

Rachmawati, T. 2013. *Penilaian Kinerja Profesi Guru*. Yogyakarta: Gava Media.

Sondang P Siagian. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sopiatin . 2010. *Kepuasan Siswa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Supriatna, M. 2013. *Bimbingan dan Konseling Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suprihatiningrum, J. 2013. *Guru Profesional. Pedoman Kinerja, Kualifikasi dan Kompetensi Guru*. Yogyakarta. Bandung: Ar-Ruzz Media.
- Tjiptono. 2008. *Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Ani.
- Tjiptono. 2000. *Perseptif Manajemen dan Pemasaran Konstemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tohirin. 2007. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah Berbasis Integrasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Undang-Undang RI. No 20 Tahun 2020. *Tentang Tujuan Pendidikan Nasionz*
- Untung Sriwidodo. 2010. *Jurnal Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Vol. 4.
- Vivi Litfiyani. 2007. *Strategi Layanan Bimbingan dan Konseling Komprehensif dalam Pengembangan Self Knowledge*. *Jurnal Sendika*, vol.7.
- Willis, S.S. 2007. *Konseling dan Teori Serta Praktek*. Bandung: Alfabeta.



LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

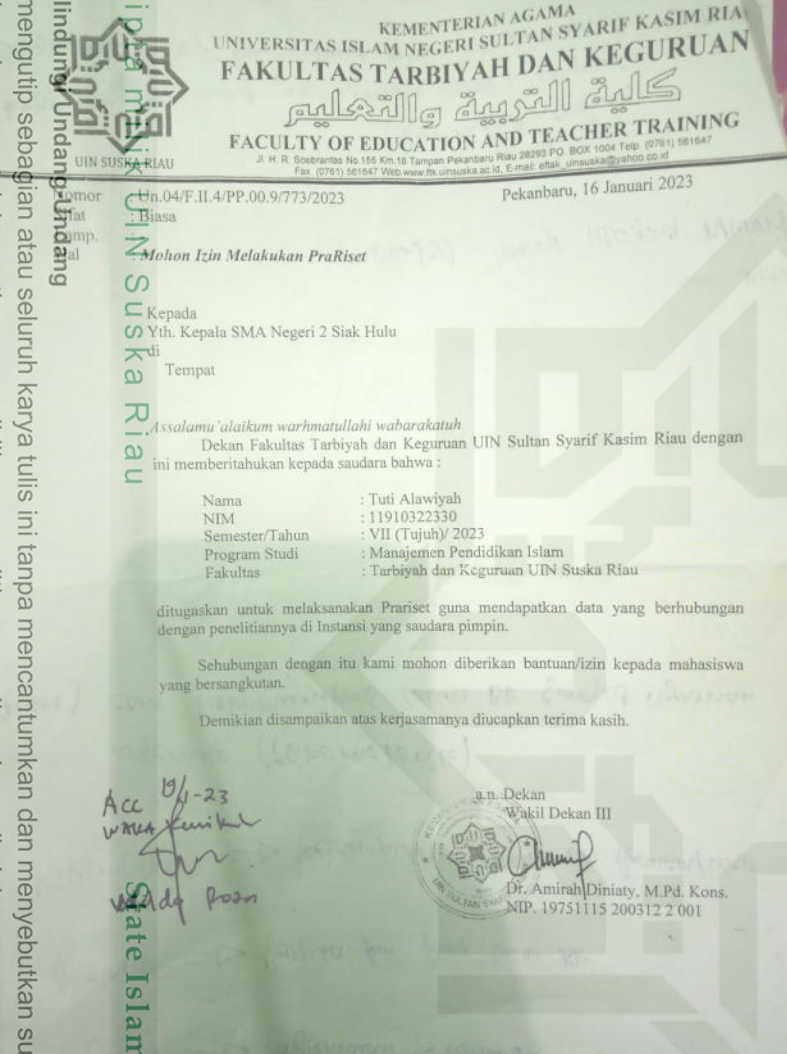
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat Izin Melakukan Prariset

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

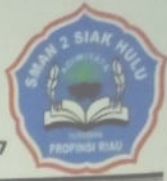




Lampiran 2 Surat Balasan Melakukan Riset

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN
SMA NEGERI 2 SIAK HULU
AKREDITASI : A

Alamat : J. Kubang Jaya No. 62 Desa Kubang Jaya Kec. Siak Hulu Telp. (0761) 7079014 Kode Pos 28457
 NPSN : 50134000001 NPMN : 50984011 Website : www.sman2siakhulu.ac.id

Nomor : 421.3/SMA.2.SH/2023/021
 Lamp. : -
 Perihal : Izin Melakukan PraRiset

Kubang Jaya, 19 Januari 2023


Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
 UIN SUSKA Riau
 Di Pekanbaru

Dengan hormat, menunjuk surat Sdr. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau No: Un.04/F.II.4/PP.00.9/773/2023 tanggal : 16 Januari 2023 perihal : Mohon Izin Melakukan Penelitian Sdr ;

NO	NAMA	NIM	JURUSAN/ PROGRAM STUDI
1	TUTI ALAWIYAH	11910322330	Manajemen Pendidikan Islam

Pada prinsipnya kami dapat memberi izin melakukan PraRiset yang dimaksud sepanjang mengikuti aturan dan tidak mengganggu Proses Belajar Mengajar di SMA Negeri 2 Siak Hulu.

Demikian surat ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, terimakasih.

Kepala,

ASLIM, S.Pd
 NIP. 1970030 200701 1 004

Tembusan:

1. Yang bersangkutan
2. Arsip






Lampiran 3 Blangko Bimbingan Proposal

© Himpunan Cipta Milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

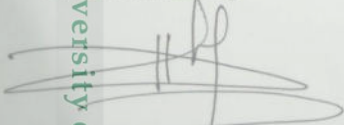
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAPORAN BIMBINGAN PROPOSAL
 JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
 KONSENTRASI BIMBINGAN DAN KONSELING

No	Tanggal	Pembahasan	Paraf Dosen
1	8 / Maret 2022	Perubahan judul, dengan hal yang baru. Judul yang diubah adalah 'Analisa Program BK dalam upaya penerapan proses SM melalui layanan Bimbingan Kelompok	
2	20 / Juni 2022	Pakai dari masukan yang Ibu berikan, agar menambahkan bpk permasalahan dengan judul yang sama.	
3		Langkopi : google scholar → artikel jurnal Landasan teori / literatur. ttg. penelitian keyword : 1) Minat siswa di kelas IPA/IPS 2) Motivasi siswa IPA thd. produk-produk 3) Kebijakan SBMPPTN t.m 2023	1 daftar pustaka? (kiki x) 
4			
5	4 / 2 . 2023	Koreksi, angket. sdh bagus Layah with dbu = 7 angket G. form	

Mengetahui,

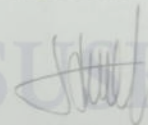
Dosen Pembimbing



Dr. Deceu Berlian Purnama, M. Si

NIDN 196712242000032002

Mahasiswa Bimbingan



Tuti Alawiyah

NIM. 11910322330

UIN SUSKA RIAU

Lampiran 5 Berita Acara Ujian Proposal

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi menutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jalan J. H. R. Sofyan No. 10 Tanjung Pekanbaru Riau 28133 No. 021 7570301 Fax. 021 7570302

**LAMPIRAN BERITA ACARA
UJIAN PROPOSAL**

Nama :
No. Induk Mahasiswa :
Tanggal :
Judul Proposal Penelitian :

Tgl. Menerima :
1910312220
No. Skripsi / Proposal :

URAIAN PERBAIKAN	
1.	Perubahan diperbaiki (singkat, pengantar tanda baca)
2.	Konsep dasar-dasar adalah ada.
3.	Menurut, berikan atau kerangka sampelnya.
4.	dalam judul tidak perlu dibarengkan kelangka dan juga jangan disingkat Bt.
5.	harus kelengkapan gambar dari UVD, tapi tentang Bt.
6.	memberikan gejala yang menggambarkan masalah di latar belakang.
7.	pada pengantar istilah di latar belakang.
8.	identifikasi masalah jangan 2 tapi semua masalah yang berkaitan dengan judul.
9.	kerangka teori,
10.	kerangka teori harus menggunakan apa yg sudah dipengantar istilah, harus jelas.
11.	Alasan menggunakan jenis survei dikemukakan dalam pada metode.
12.	teknik analisis ditanya diperbaiki dan diperbaiki pada bab II.
13.	Perubahan daftar pustaka diperbaiki.
14.	Perbaikan pengantar teknik.

Pekanbaru 19 Januari 2018
Penguji II

Penguji I : *[Signature]*
Penguji II : *[Signature]*

Note:
Dengan adanya Dosen Pembimbing dapat memperhatikan kepatuhan semua ini dalam memperbaiki proposal mahasiswa yang dibimbing

Lampiran 4 Pengesahan Perbaikan Ujian Proposal

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tandan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

**PENGESAHAN PERBAIKAN
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa	: Tuti Alawiyah
Nomor Induk Mahasiswa	: 11910322330
Hari/Tanggal Ujian	: Selasa / 17-Januari-2023
Judul Proposal Ujian	: Survei Kepuasan Siswa Terhadap Kinerja Guru
Bimbingan	Konseling dan Program Bimbingan Konseling di SMA
Negeri	2 Siak Hulu.
Isi Proposal	: Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Dr. Tohirin, M. Pd.	PENGUJI I		
2.	Hasgimianti, S.Pd., M.Pd., kons.	PENGUJI II		

Mengetahui
a.n. Dekan

M.Ag.
21017 199703 1 004

Pekanbaru, 24 Januari 2023
Peserta Ujian Proposal

Tuti Alawiyah
NIM. 11910322330



Lampiran 5 Surat Izin Melakukan Riset

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعاليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28263 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
 Fax. (0761) 561647 Web.www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: eftak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/1782/2023 Pekanbaru,01 Februari 2023 M
 Sifat : Biasa
 Lembar : 1 (Satu) Proposal
 Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

Kepada
 Yth. Gubernur Riau
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
 Satu Pintu
 Provinsi Riau
 Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh
 Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : **Tuti Alawiyah**
 NIM : 11910322330
 Semester/Tahun : VII (Tujuh)/ 2023
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Survei Kepuasan Siswa Terhadap Kinerja Guru Bimbingan Konseling dan Program Bimbingan Konseling di SMA Negeri 2 Siak Hulu
 Lokasi Penelitian : SMA Negeri 2 Siak Hulu
 Waktu Penelitian : 3 Bulan (01 Februari 2023 s.d 01 Mei 2023)

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.


 a.n. Rektor
 Dekan
Dr. H. Kadar, M.Ag.
 NIP.19650521 199402 1 001

Tembusan :
 Rektoran UIN Suska Riau



Lampiran 6 Surat Rekomendasi PDBS

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/53384
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IVPP.00.9/1782/2023 Tanggal 1 Februari 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

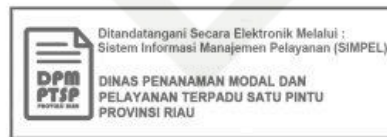
- 1. Nama : **TUTI ALAWIYAH**
- 2. NIM / KTP : **119103223300**
- 3. Program Studi : **MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**
- 4. Jenjang : **S1**
- 5. Alamat : **PEKANBARU**
- 6. Judul Penelitian : **SURVI KEPUASN SISWA TERHADAP KINERJA GURU BIMBINGAN KONSELING DAN PROGRAM BIMBINGAN KONSELING DI SMA NEGERI 2 SIAK HULU**
- 7. Lokasi Penelitian : **SMA NEGERI 2 SIAK HULU**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- 2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- 3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 2 Februari 2023



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

- 1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- 2. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Riau di Pekanbaru
- 3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
- 4. Yang Bersangkutan

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 7 Surat Izin Riset Dinas Pendidikan

© H a c i p t a m i l i t k U I N S u s k a R i a u

S t a t e I s l a m i c U n i v e r s i t y o f S u l t a n S y a r i f K a s i m R i a u

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN
JL. CUT NYAK DIEN NO. 3 TELP. 076122552 / 076121553
PEKANBARU

Pekanbaru, 03 FEB 2023

Nomor : 800/Disdik/1.3/2023/ 2485
Tipe : Biasa
Lampiran : Izin Riset / Penelitian

Kepada
Yth. Kepala SMAN 1 Siak Hulu
di-
Tempat

Berkenaan dengan Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/53384 Tanggal 2 Februari 2023 Perihal Pelaksanaan Izin Riset, dengan ini disampaikan bahwa:


Nama : TUTI ALAWIYAH
NIM/KTP : 119103223000
Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Jenjang : S1
Alamat : PEKANBARU
Judul Penelitian : SURVI KEPUASAN SISWA TERHADAP KINERJA GURU BIMBINGAN KONSELING DAN PROGRAM BIMBINGAN KONSELING DI SMA NEGERI 2 SIAK HULU
Lokasi Penelitian : SMA NEGERI 2 SIAK HULU

Dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk dapat memberikan yang bersangkutan berbagai informasi dan data yang diperlukan untuk penelitian.
2. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan dan memaksakan kehendak yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
3. Adapun Surat Izin Penelitian ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian disampaikan, atas perhatian diucapkan terima kasih.

An. KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI RIAU
SEKRETARIS


TATI LINDAWATI, SH, M.Si
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19660717 198603 2 002

Dibuat dan disahkan di Pekanbaru, pada tanggal 03 Februari 2023.
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Lampiran 8 Surat Balasan Izin Riset

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN
SMA NEGERI 2 SIAK HULU
AKREDITASI : A

Alamat : Jl. Kubang Raya No. 62 Desa Kubang Jaya Kec. Siak Hulu Telp. (0761) 7079014 Kode Pos 28457
Nomor : 30 11 40 00 0 003 Nomor : 1040-101.1 Website : www.sman2siakhulu.ac.id

SURAT KETERANGAN
No: 421.3/SMA.2-SH/2023/127

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 2 Siak Hulu Kabupaten Kampar Provinsi Riau, berdasarkan surat Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Riau nomor: 800/DISDIK /1.3/2023/2485 tanggal : 03 Februari 2023 perihal : Izin Riset/ Penelitian Sdr. dengan ini menerangkan bahwasanya ;

Nama	: TUTI ALAWIYAH
NIM	: 119103223000
Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Jenjang	: S1
Fakultas/Universitas	: TARBİYAH KEGURUAN UIN SUSKA RIAU
Judul Penelitian	: "SURVEI KEPUASAN SISWA TERHADAP KINERJA GURU BIMBINGAN KONSELING DAN PROGRAM BIMBINGAN KONSELING DI SMA NEGERI 2 SIAK HULU "

Yang benar yang bersangkutan diatas telah melaksanakan riset/penelitian di SMA Negeri 2 Siak Hulu pada tanggal 08 s.d 14 Maret 2023






Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan seperlunya. Demikianlah.

DIKELUARKAN DI : KUBANG JAYA
PADA TANGGAL : 14 Maret 2023


DARWIS. B., S.Pd, M.Si
NIP. 19650811 198901 1 003

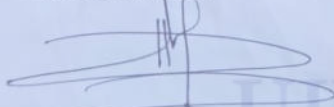
Lampiran 9 Blangko Bimbingan Skripsi

LAPORAN BIMBINGAN SKRIPSI
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
KONSENTRASI BIMBINGAN DAN KONSELING

No	Tanggal Konsultasi	Pembahasan	Paraf Dosen
1	12 / 2023 / 04	Revisi LAM	
2	18 / 2023 / 04	Ponctapan Variabel	
3	02 / 2023 / 05	Relevansi teori	
4	16 / 2023 / 05	Studi G. Fisher	
5	05 / 2023 / 06	Revisi me. Kadek Acc	

Mengetahui,

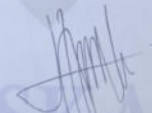
Dosen Pembimbing



Dra. Deceu Berlian Purnama, M. Si

NIP. 196712242000032002

Mahasiswa Bimbingan



Tuti Alawiyah

NIM. 11910322330

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

1. Kegiatan Pembagian dan Pengisian Angket (Kuesioner)



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP



TUTI ALAWIYAH, dilahirkan di Tarempa, Kecamatan Siantan, Kabupaten Kepulauan Anambas, Provinsi Kepulauan Riau. pada tanggal 26 Juli 2001.

Anak kedua dari dua bersaudara dari Ayah Marakarma dan Ibu Nursiah. Peneliti menyelesaikan pendidikan pada tingkat Taman Kanak-Kanak pada tahun 2006, tingkat Sekolah Dasar di MIN Tarempa pada tahun 2006-2013, tingkat Menengah di SMP Negeri 2 Siantan pada tahun 2013-2016, dan pada tingkat Menengah Atas di SMA Negeri 1 Siantan pada tahun 2016-2019. Peneliti melanjutkan pendidikan ke jenjang Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Tarbiyah dan Keguruan pada Program Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Bimbingan Konseling. Dan peneliti mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sungai Geniot (Dumai), Kecamatan Sungai Sembilan. Selanjutnya peneliti melakukan Program Pengalaman Lapangan (PPL) di SMA Negeri 2 Siak Hulu dan menyelesaikan Pendidikan S1 di Tahun 2023.