

MUTU LAYANAN BIMBINGAN KONSELING TAHUN PEMBELAJARAN 2023/2024 DI SMK NEGERI 2 BANJARBARU

Muhammad Helmi¹, Jarkawi², Sri Ayatina Hayati³
¹SMK di Banjarbaru, ^{2,3}Universitas Islam Kalimantan MAB, Indonesia
Email: helmi.konseling@gmail.com

Article Info

Submit:
25 Agustus 2024
Revised:
27 Maret 2025
Published:
31 Maret 2025

Kata kunci: Kualitas;
Layanan Konseling; Siswa

*Keywords: counseling
service; quality; student*

Abstrak

Layanan bimbingan konseling membantu siswa mengatasi masalah pribadi, sosial, dan akademik serta mempersiapkan mereka menghadapi tantangan masa depan. Namun, di SMKN 2 Banjarbaru, layanan ini masih lemah akibat kurang optimalnya manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian program pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mutu layanan bimbingan konseling, faktor yang memengaruhinya, hambatan yang dihadapi, serta strategi peningkatan di SMKN 2 Banjarbaru tahun ajaran 2023/2024. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan perlunya strategi komprehensif dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan. Sekolah harus lebih responsif terhadap kebutuhan siswa serta lebih aktif melibatkan mereka dalam proses konseling. Konselor juga rutin mengevaluasi program demi efektivitasnya. Salah satu saran dari siswa adalah memperpanjang durasi sesi konseling individu karena waktu yang tersedia sering kali kurang cukup. Konselor tetap terbuka terhadap umpan balik siswa untuk terus meningkatkan mutu layanan.

Abstract

Guidance and counseling services help students overcome personal, social, and academic challenges while preparing them for future obstacles. However, at SMKN 2 Banjarbaru, these services remain weak due to suboptimal management, including planning, organizing, implementation, and control of educational programs. This study aims to describe the quality of counseling services, the influencing factors, the challenges faced, and strategies for improvement at SMKN 2 Banjarbaru in the 2023/2024 academic year. A qualitative approach was used, with questionnaires as the data collection instrument. The findings indicate the need for a comprehensive and sustainable strategy to enhance service quality. Schools must be more responsive to students' needs and actively involve them in the counseling process. Counselors also regularly evaluate programs to ensure their effectiveness. One key suggestion from students is to extend individual counseling sessions, as the available time is often insufficient. Counselors remain open to student feedback to continuously improve service quality.

PENDAHULUAN

Penerapan standar kompetensi yang mewajibkan Guru bimbingan dan konseling yang harus dikuasai dalam standar kompetensi konselor yang sudah ditentukan guna bagian pelaksanaan dari landasan kegiatan layanan BK (Depdiknas, 2008). Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia tahun 2008 menetapkan tolok ukur kompetensi bagi guru bimbingan dan konseling yang meliputi kompetensi berikut: 1) Kompetensi Pedagogis; 2) Kompetensi Kepribadian; 3) Kompetensi Sosial; serta 4) Kompetensi Profesional. Dari dua elemen utama yang perlu dikuasai oleh guru bimbingan dan konseling yakni kompetensi akademik dan kompetensi profesional. Guru bimbingan dan konseling bertujuan untuk mengenal secara komprehensif konseli yang ingin dilayani serta memahami aspek teoretik, prosedural, hingga teknologi dalam bimbingan dan konseling. Ini adalah bagian integral dari pelayanan yang merupakan komponen dari program layanan bimbingan konseling di dalam pendidikan dan pengajaran di sekolah. Selanjutnya dari para siswa-siswa untuk bergerak menuju perkembangan yang lebih baik, baik dari segi individu maupun tanggung jawab sosial. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan pendidikan yang berkeadaban sangat krusial bagi pengembangan siswa. Perkembangan peserta didik diperlukan melalui bimbingan dan konseling disertai dengan keinginan dalam fasilitas pelajaran serta administrasi dan supervisi yang sedang berlangsung. Oleh sebab itu, pelaksanaan pendidikan yang bermutu sangat krusial untuk perkembangan murid (Farida et al., 2021).

Pelayanan konseling merupakan jenis dukungan yang melibatkan keahlian profesional (konselor sekolah). Guru BK Profesional merupakan seorang guru BK yang menguasai keterampilan dasar untuk pendekatan dan teknik konseling. Minimal, guru BK perlu menguasai satu atau lebih keterampilan konseling dari berbagai pendekatan dan teori yang tersedia (Heiriyah, Ainun, dkk, 2020: 26).

Kedudukan Bimbingan dan Konseling di Sekolah Menengah atas-sederajat sangat berperan dan yakni sumber integratif pada sistem pendidikan di sekolah selayaknya yang termuat pada Undang-undang Nomor 20 tahun 2023 mengenai Sistem pendidikan di sekolah pasal 1 yang mengatakan bahwa pendidikan merupakan upaya yang terencana dan sadar untuk menciptakan kondisi belajar serta proses pembelajaran sehingga siswa-siswa secara mandiri aktif dalam meningkatkan kemampuan diri mereka hingga memiliki kekuatan mental di dalam aspek keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan bagi diri mereka, masyarakat, bangsa, dan negara. Disamping itu

PERMENDIKBUD Nomor 111 Tahun 2014 sudah termuat didalam yaitu Bimbingan dan Konseling adalah upaya yang terstruktur, objektif, rasional, dan terencana yang dilakukan oleh konselor atau guru untuk mendukung peserta didik agar tumbuh dan mencapai kemandirian dalam hidup mereka. Tujuan bimbingan dan konseling yang diberikan di sekolah mirip dengan tujuan yang diberikan kepada individu di luar lingkungan sekolah. Namun, bimbingan di sekolah perlu disesuaikan dengan kemajuan siswa, dan konseling memiliki peran yang sangat krusial dalam mendukung perkembangan dan kesejahteraan siswa. Siswa dapat menyelesaikan permasalahan pribadi, sosial, dan akademik mereka melalui bimbingan konseling serta menyiapkan diri untuk menghadapi tantangan di masa depan. Dengan demikian, kualitas layanan bimbingan konseling di SMKN 2 Banjarbaru menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Namun, dalam kenyataannya, ada beberapa masalah yang dapat berdampak pada kualitas layanan bimbingan konseling di SMKN 2 Banjarbaru (Hikmawati, 2016).

Diantaranya yaitu minimnya pengetahuan akan memahami dari kesadaran siswa mengenai perlunya bimbingan dan konseling didalam menumbuh kembangkan kemampuan keahlian diri dan meraih capaian prestasi akademik yang bagus serta optimal. Siswa yang tidak seluruhnya mampu memahami mungkin dari manfaat yang akan diperleh mereka harus melalui layanan bimbingan dan konseling, sehingga minimnya partisipasi keadilan dan atas keterlibatan mereka

dari program-program bimbingan dan konseling. Disamping itu, sumber daya manusia yang terbatas memiliki kualifikasi serta pengalaman dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling, dan hal ini juga menjadi kendala yang perlu diperhatikan (Batubara et al., 2022).

Dalam area bimbingan dan konseling, komunikasi sering kali berlangsung antara guru bimbingan konseling dan siswa-siswanya atau dari guru bimbingan konseling kepada siswa atau sebaliknya, dari siswa kepada guru bimbingan konseling. Salah satu faktor yang memengaruhi komunikasi adalah karakteristik media yang digunakan dalam komunikasi tersebut (Suminingsih, 2019). Komunikasi dari aspek bimbingan dan konseling merupakan syarat pasti hal ini dikarenakan tahapan bimbingan konseling itu sendiri yakni bagian tahapan interaksi atau komunikasi dari pihak yang andil dalam proses tahapan tersebut (Hariko, 2017:41-49).

Guru dan tenaga bimbingan konseling di SMKN 2 Banjarbaru mungkin menghadapi tantangan dalam memberikan layanan yang optimal karena keterbatasan jumlah, pengetahuan, atau keterampilan yang dimiliki. Tidak adanya standar operasional prosedur yang jelas dalam pelaksanaan layanan bimbingan konseling juga dapat mempengaruhi mutu layanan. Hal ini dapat menyebabkan ketidakjelasan dalam pelaksanaan program-program bimbingan konseling, serta menghambat pemantauan dan evaluasi terhadap efektivitas dan keberhasilan program tersebut (Budiarti, 2017).

Namun, dalam beberapa tahun terakhir, ada sejumlah isu dan tantangan yang terkait dengan kualitas layanan bimbingan konseling di SMKN 2 Banjarbaru. Berbagai masalah tersebut antara lain rendahnya pemahaman dan kesadaran siswa mengenai signifikansi bimbingan konseling, terbatasnya kualifikasi keahlian di bidang bimbingan konseling yang memiliki kompetensi dan pengalaman dalam memberikan layanan, serta tidak adanya standar operasional prosedur yang jelas dalam pelaksanaan layanan bimbingan konseling.

Standar Operasional Prosedur (SOP) kualitas layanan bimbingan konseling di suatu Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Namun, penting untuk diingat bahwa SOP ini bisa disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik khusus dari SMK tertentu. SOP ini hanya berfungsi sebagai pedoman dasar. Layanan bimbingan konseling sangat krusial untuk mendukung perkembangan dan kesehatan siswa di sekolah. Konseling mendukung siswa dalam mengatasi isu pribadi, sosial, dan akademik serta mempersiapkan mereka menghadapi tantangan di masa depan. Dengan demikian, kualitas layanan konseling di SMKN 2 Banjarbaru menjadi hal yang sangat krusial untuk dipertimbangkan (Chaniago et al., 2022). Namun, dalam praktiknya, terdapat beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi mutu layanan bimbingan konseling di SMKN 2 Banjarbaru.

Salah satunya yaitu diantaranya yaitu minimnya pengetahuan akan memahami dari kesadaran siswa mengenai perlunya bimbingan dan konseling didalam menumbuh kembangkan kemampuan keahlian diri dan meraih capaian prestasi akademik yang bagus serta optimal. Siswa mungkin tidak sepenuhnya memahami manfaat yang dapat mereka peroleh melalui layanan bimbingan konseling, sehingga kurangnya partisipasi dan keterlibatan mereka dalam program-program bimbingan konseling. Di samping itu, jumlah sumber daya manusia yang memiliki kualifikasi dan pengalaman dalam memberikan layanan bimbingan konseling juga menjadi isu yang harus diperhatikan. Berdasarkan pengamatan sebelum penelitian, ditemukan bahwa kelemahan dalam layanan konseling di SMKN 2 Banjarbaru merupakan masalah utama dalam meningkatkan mutu pendidikan. Hal ini terjadi akibat fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian program pendidikan tidak dilaksanakan dengan benar. Dalam situasi ini, dibutuhkan penelitian yang komprehensif untuk mengenali dan menganalisis masalah yang berpengaruh terhadap kualitas layanan bimbingan konseling untuk tahun ajaran 2023/2024 di SMKN 2 Banjarbaru. Dengan pemahaman yang lebih mendalam

mengenai masalah-masalah itu, langkah-langkah perbaikan serta pengembangan program bimbingan konseling yang lebih efektif dan berkualitas bisa dirancang.

Sekolah selalu berusaha untuk lebih responsif terhadap kebutuhan siswa dan melibatkan mereka dalam proses bimbingan. Selain itu, konselor juga rutin mengevaluasi program yang ada untuk memastikan efektivitasnya. Menerima saran siswa agar sesi konseling individu diperpanjang karena mereka merasa waktu yang tersedia terkadang kurang cukup untuk membahas masalah mereka secara mendalam. Konselor sangat terbuka terhadap umpan balik dari siswa. Strategi yang komprehensif dan berkelanjutan untuk meningkatkan mutu layanan bimbingan konseling di SMKN 2 Banjarbaru pada tahun pembelajaran 2023/2024 adalah sekolah menyediakan anggaran khusus untuk kegiatan bimbingan konseling dan memastikan bahwa fasilitas yang dibutuhkan tersedia. Sekolah juga mendorong partisipasi aktif dari guru dan orang tua dalam mendukung program-program ini. konselor juga rutin mengevaluasi program yang ada untuk memastikan efektivitasnya. Menerima saran siswa agar sesi konseling individu diperpanjang. Konselor sangat terbuka terhadap umpan balik dari siswa. Setiap akhir semester, konselor mengadakan survei untuk mengevaluasi kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling.

Tinjauan Literatur

Bimbingan dan konseling Islam ditujukan kepada mereka yang menghadapi masalah rohaniyah, baik mental maupun spiritual, yang berhubungan dengan kehidupannya. Proses ini didukung oleh iman dan ketakwaan kepada Allah SWT. Tujuan akhirnya adalah membantu individu dalam memahami dirinya, mengarahkan, serta mewujudkan potensinya sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

Mutu layanan merujuk pada tingkat atau ukuran sejauh mana layanan yang disediakan oleh sebuah organisasi atau individu dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan konseli. Keandalan, responsifitas, jaminan, empati, dan bukti nyata adalah komponen yang membentuk kualitas layanan, yang semuanya berpengaruh pada pengalaman konseli secara keseluruhan (Fadhilaturrohmah, 2020).

Bimbingan dan konseling merupakan suatu interaksi antara konselor dengan individu atau kelompok yang bertujuan untuk memberikan bantuan kepada mereka menemukan dan mengembangkan potensi diri, menyelesaikan permasalahan, membuat keputusan, serta mencapai kehidupan yang lebih baik.

Analisis Kesenjangan

Penilaian terhadap manajemen yang telah diterapkan oleh koordinator bimbingan dan konseling harus dilakukan sebagai langkah lanjutan untuk memastikan efektivitas pelaksanaannya. Agar dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang evaluasi program bimbingan dan konseling di SMK Negeri 2 Banjarbaru, diperlukan analisis yang lebih teliti. Berdasarkan penelitian, diperlukan tambahan konselor untuk meningkatkan mutu layanan bimbingan dan konseling di sekolah secara berkelanjutan. Penilaian rutin dan perbaikan secara bertahap terhadap standar kualitas yang telah ditentukan merupakan langkah krusial dalam proses ini.

Oleh karena itu, perlu upaya untuk menemukan solusi terkait peningkatan sumber daya guru BK agar pelayanan bimbingan dan konseling dapat diberikan secara optimal kepada peserta didik. Dengan mempertimbangkan rasio ideal jumlah guru, maka diperlukan tambahan tenaga

pendamping konseling sekitar 1-2 guru BK guna memenuhi kebutuhan layanan yang lebih maksimal.

Alasan Penelitian

Penelitian studi pustaka yang dibahas dalam artikel ini dilakukan sebagai bagian dari pemenuhan tugas akhir mata kuliah penelitian dalam bidang Bimbingan dan Konseling pada semester ini. Di samping itu, studi ini juga bertujuan untuk meningkatkan pemahaman kami sebagai mahasiswa/i Bimbingan dan Konseling tentang berbagai strategi, teknik, serta pendekatan yang dapat digunakan dalam praktik konseling, khususnya untuk meningkatkan kualitas layanan bimbingan dan konseling.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman, wawasan, dan pengetahuan mengenai mutu layanan, faktor-faktor yang memengaruhi, kendala yang dihadapi, serta strategi yang bisa diterapkan untuk meningkatkan mutu bimbingan konseling di SMKN 2 Banjarbaru pada tahun ajaran 2023/2024. Tujuan utama penulisan artikel ini adalah untuk mendukung pembaca dan konselor dalam menerapkan cara-cara yang dapat meningkatkan mutu layanan bimbingan konseling. Oleh sebab itu, materi yang membahas kualitas layanan bimbingan konseling ini memberikan penjelasan tentang tahapan proses, peran konselor, dan contoh kasus serta praktik pelaksanaan konseling.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan tujuan utama untuk menyajikan analisis mendalam tentang suatu fenomena melalui proses pengumpulan data yang terperinci. Pendekatan kualitatif sangat mengandalkan pengamatan mendalam terhadap tindakan individu dan interaksinya dengan lingkungan di sekitarnya. Studi ini bertujuan untuk mengatasi masalah yang telah dirumuskan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif (Bungin, 2011;107). Fokus penelitian ini adalah mengamati aktivitas konselor sebagai subjek utama dalam pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling, serta menilai kesesuaian layanan tersebut bagi peserta didik di SMKN 2 Banjarbaru, baik dari aspek administratif maupun perangkat layanan yang digunakan di kelas.

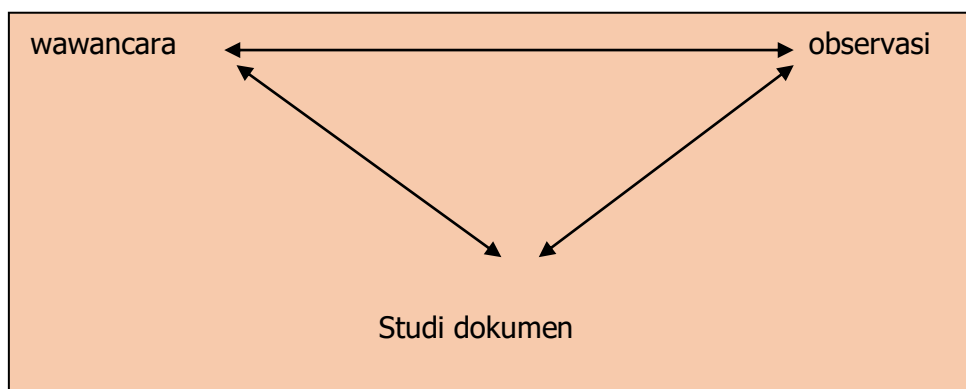
Dalam studi ini, sejumlah metode pengumpulan data diterapkan. Yang pertama adalah pengamatan. Pengamatan ini meliputi pengamatan langsung terhadap perilaku guru atau pembina, siswa, kepala sekolah, karyawan, dan tenaga pendidik lainnya; (b) observasi praktik ibadah dan kebiasaan sehari-hari siswa di lingkungan sekolah; serta (c) pencatatan langsung fenomena yang muncul selama proses pengamatan, yang mencakup semua responden (2) Wawancara, yang dilaksanakan dengan mengajukan pertanyaan kepada kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru atau wali kelas, dan beberapa siswa yang dianggap relevan atau representatif secara lisan maupun tertulis. Pertanyaan yang diajukan telah dipahami secara menyeluruh, tetapi disampaikan secara fleksibel agar tidak terlalu kaku dan sesuai dengan keadaan di lapangan. (3) Dokumentasi digunakan untuk memeriksa berbagai catatan tentang perilaku siswa, seperti dokumen yang menunjukkan pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku dan ketentuan yang mengatur perilaku tersebut. (Sugiyono, 2019).

Pada tahap awal penelitian di lapangan, sumber data dipilih dari individu yang memiliki kewenangan dan otoritas dalam objek penelitian. Hal ini bertujuan untuk memudahkan akses peneliti dalam mengumpulkan data. Pemilihan sumber data atau sampel dilakukan guna memperoleh informasi sebanyak mungkin, dengan mempertimbangkan situasi, subjek, informan, serta waktu pengambilan data (Sugiyono, 2021).

Sebagai instrumen utama dalam penelitian, peneliti bertugas menganalisis dan menginterpretasikan setiap aspek objek penelitian dengan cermat, sistematis, serta sesuai dengan tema penelitian yang telah ditentukan untuk mencapai target yang diinginkan. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi studi dokumentasi, observasi langsung, serta wawancara mendalam dengan mengacu pada panduan studi dokumentasi, lembar observasi, dan pedoman wawancara mendalam (Sugiyono, 2020). Selain itu, dalam rangka mendukung pengumpulan data, peneliti memanfaatkan berbagai alat bantu seperti kamera, perekam suara, dan alat tulis guna meneliti kualitas layanan bimbingan dan konseling di SMKN 2 Banjarbaru.

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji melalui validitas dan reliabilitas. Validitas mengacu pada tingkat akurasi antara data yang didapat di lapangan dengan data yang disampaikan oleh peneliti, sedangkan reliabilitas menggambarkan suatu realitas yang bersifat kompleks, dinamis, dan dapat bervariasi sehingga dalam paradigma sosial, konsistensi tidak selalu mutlak ada Wahyu (2012:160-161). Untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian kualitatif, dilaksanakan serangkaian prosedur ilmiah guna memverifikasi keakuratan temuan penelitian.

Uji validitas penelitian dengan cara triangulasi, 'triangulation is qualitative cross-verification. It evaluates the adequacy of the data based on the convergence of various data sources or numerous data collection methods (Wiersma, 1986). Triangulasi adalah proses memeriksa berbagai sumber data dengan menggunakan bukti dari sumber-sumber tersebut dan menggunakannya untuk menghasilkan data yang konsisten.



Gambar 1 Triangulasi teknik pengumpulan data

Berdasarkan gambar 1, baik data primer dan sekunder yang diperoleh melalui wawancara, pengamatan langsung, dan penelitian dokumen divalidasi dan relevan data agar sesuai dengan hasil penelitian yang dirancang mengenai mutu layanan bimbingan konseling tahun pelajaran 2023/2024 di SMKN 2 Banjarbaru.

Peninjauan anggota, yang berarti mengembalikan laporan akhir, penjelasan, atau tema tertentu kepada informan untuk memverifikasi apakah laporan atau penjelasan tersebut sudah tepat.

Membuat deskripsi yang jelas dan padat. Peneliti memaparkan setting sosial, menyajikan beragam perspektif mengenai mutu layanan bimbingan konseling tahun pelajaran 2023/2024 di SMKN 2 Banjarbaru yang ada di lapangan menjadi hasil penelitian yang realistis.

Analisis data dilakukan secara induktif dalam penelitian ini,, seperti halnya penelitian kualitatif memiliki makna bahwa ketika peneliti menemukan berbagai fakta yang beragam, fakta-fakta tersebut dikaji dalam konteksnya untuk menghasilkan suatu kesimpulan yang bermakna.

Menurut Spradley Wahyu (2012:145), menyusun dan mengolah data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan penelitian pustaka secara sistematis dikenal sebagai analisis data. Proses ini melibatkan mengorganisasikan data ke dalam kategori tertentu, memecahnya

menjadi bagian yang lebih kecil, menyusun pola, dan memilih bagian mana yang paling penting untuk diteliti lebih lanjut. Hasil analisis ini memiliki tujuan yaitu agar data yang dikumpulkan dapat dipahami dengan mudah oleh peneliti dan pihak lain.

Data yang diperoleh dari lapangan dianalisis melalui beberapa tahapan berikut:

1. Tahap pertama

Data dikumpulkan melalui klasifikasi dan reduksi, yang berarti semua informasi penting tentang masalah penelitian dikumpulkan dan kemudian dikelompokkan berdasarkan topik yang relevan.

2. Tahap kedua

Setelah data dikumpulkan, kisah deskriptif dibuat untuk membuat rangkaian informasi yang relevan dan sesuai dengan fokus penelitian..

3. Tahap ketiga

Pada tahap ini, dilakukan interpretasi terhadap data, yaitu dengan mendefinisikan makna dari informasi yang diberikan dan tanggapan informan terkait dengan permasalahan yang diteliti.

4. Tahap keempat

Untuk menjawab pertanyaan penelitian, tarik kesimpulan dilakukan berdasarkan narasi deskriptif yang telah disusun pada tahap sebelumnya.

5. Tahap kelima

Untuk memastikan validitas hasil penelitian, hasil analisis data dengan informan diverifikasi atau diselidiki ulang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan dari observasi dan wawancara yang telah dilaksanakan di SMKN 2 Banjarbaru, ditemukan permasalahan utama dalam penelitian ini, yaitu jumlah tenaga pendamping BK yang tidak sebanding dengan jumlah peserta didik. Dengan lebih dari 150 peserta didik, hanya terdapat satu pendamping BK, sedangkan secara ideal rasio pendamping bimbingan dan konseling merekomendasikan bahwa satu guru sebaiknya menangani sekitar 100-150 peserta didik.

Kondisi ini seharusnya menjadi perhatian utama dalam mencari solusi guna meningkatkan sumber daya guru BK agar layanan bimbingan dan konseling di sekolah dapat berjalan optimal. Berdasarkan rasio ideal yang telah disebutkan, diperlukan tambahan pendamping BK sebanyak 1-2 orang. Selain itu, layanan konseling yang sebelumnya diberikan di sekolah terkesan belum efektif, karena masih terbatas pada penyampaian nasihat tanpa terlebih dahulu melakukan analisis mendalam terhadap permasalahan peserta didik.

Agar layanan konseling lebih optimal, langkah awal yang perlu dilakukan adalah mengidentifikasi permasalahan siswa, menyusun strategi, dan menerapkan langkah-langkah layanan konseling yang tepat. Konsep *tools of total quality management*, seperti *flowchart*, bisa dimanfaatkan untuk mendukung guru BK dalam mengatur prosedur layanan konseling dengan cara yang sistematis.

Pelaksanaan layanan konseling dan bimbingan di SMKN 2 Banjarbaru harus disusun berdasarkan perencanaan yang matang, dengan mempertimbangkan kondisi serta kebutuhan sekolah dan peserta didik. Hal ini mencakup aspek personalia BK, pembagian tugas, tanggung

jawab, serta pola kerja sama antar tenaga pendidik. Dalam praktiknya, layanan BK di SMKN 2 Banjarbaru dilaksanakan oleh guru BK yang bertindak sebagai koordinator kelas, dengan dukungan dari guru mata pelajaran sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

Agar kegiatan BK dapat berjalan secara profesional dan terorganisir, para pembimbing BK menyusun program kerja yang sistematis. Program BK di SMKN 2 Banjarbaru terdiri dari serangkaian kegiatan yang saling berkaitan, yang dirancang untuk mewujudkan sasaran bimbingan dan konseling sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

PEMBAHASAN

Mutu layanan bimbingan konseling di SMKN 2 Banjarbaru pada tahun pembelajaran 2023/2024, kita bisa melihat beberapa aspek penting, seperti metode yang diterapkan, pencapaian, serta perbandingan dengan penelitian sebelumnya. Layanan konseling di sekolah ini memiliki fungsi yang sangat krusial. Sekolah menjamin bahwa setiap siswa menerima perhatian yang diperlukan untuk berkembang melalui layanan ini, yang membantu mereka menangani masalah akademik, pribadi, dan sosial. secara holistik. Kualitasnya cukup baik, meskipun selalu ada ruang untuk perbaikan.

Konselor sangat berdedikasi dan memiliki kemampuan untuk menangani berbagai masalah siswa. Konselor juga terus melakukan evaluasi dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi para konselor. Layanan konseling di sekolah ini mencakup beberapa elemen utama, seperti bimbingan akademis, karir, pribadi, dan sosial. Tim konselor yang terdiri dari tujuh orang bertugas untuk mendukung siswa dalam menghadapi berbagai masalah yang mereka alami, baik yang berhubungan dengan akademik maupun yang bersifat pribadi terutama untuk membantu siswa yang menghadapi masalah akademik maupun personal.

Konselor sangat proaktif dalam mendukung siswa dan bekerja sama dengan kami para guru. Konselor di sini sangat membantu dan mendengarkan masalah siswa dengan baik. Hal ini selaras dengan penelitian

Menurut Mubarak et al., (2024), konselor berperan dalam memberikan solusi praktis terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi siswa. Permasalahan yang muncul sangat beragam, mulai dari pemilihan jurusan, interaksi sosial dengan teman sebaya, hingga kendala dalam proses pembelajaran. Kesulitan belajar sering terjadi akibat kurangnya pemahaman siswa tentang metode belajar yang efektif di tingkat SMA/SMK, kurangnya strategi dalam mencapai prestasi akademik, atau kesulitan dalam memahami materi pelajaran tertentu. Di lingkungan sekolah, semua orang harus bekerja sama untuk menyelesaikan masalah tersebut. Apabila guru mata pelajaran, wali kelas, atau konselor tidak mampu menyelesaikan permasalahan itu, wakil kepala sekolah atau kepala sekolah dapat mendukung mencari solusi terbaik untuk memperbaiki layanan bimbingan dan konseling di SMKN 2 Banjarbaru.

Dalam menganalisis elemen-elemen yang berdampak pada mutu layanan bimbingan dan konseling di SMKN 2 Banjarbaru untuk tahun ajaran 2023/2024, wawancara sebelumnya berfungsi sebagai salah satu acuan utama. Salah satu program yang diterapkan adalah mentoring, di mana siswa senior membimbing siswa junior dalam beradaptasi dengan lingkungan sekolah. Program ini memiliki beberapa tujuan utama, seperti membangun relasi yang lebih positif antara murid dan orang tua, rekan sebaya, serta pengajar mereka; memanfaatkan waktu senggang dengan aktivitas yang berguna; dan membantu siswa menghadapi masalah sehari-hari.

Selain itu, kami juga sering mengadakan workshop dan seminar yang melibatkan para ahli dari luar sekolah untuk memberikan wawasan tambahan. Program konseling kelompok di mana siswa dapat berbagi pengalaman dan saling mendukung. Sekolah juga memiliki workshop rutin yang fokus pada pengembangan keterampilan hidup, seperti manajemen stres, pengambilan keputusan, dan keterampilan sosial. Konselor sering berkoordinasi jika ada siswa yang

membutuhkan perhatian khusus. Kami juga sering berdiskusi mengenai metode yang dapat membantu pelajar untuk meningkatkan kualitas belajar dan mengatasi masalah mereka.

Beberapa hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan konseling di SMKN 2 Banjarbaru pada tahun pembelajaran 2023/2024 adalah jumlah siswa yang cukup banyak sehingga kadang-kadang konselor kewalahan untuk menangani semua kebutuhan mereka secara individual. Selain itu, beberapa siswa masih merasa enggan untuk datang ke ruang konseling karena stigma negatif yang mungkin masih ada.

Hal ini disebabkan oleh minimnya pemahaman siswa mengenai peran guru BK, yang kemudian memunculkan pandangan negatif terhadap mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengurangi persepsi negatif tersebut melalui layanan informasi. Layanan informasi merupakan bentuk bimbingan dan konseling yang bertujuan untuk mendukung siswa memahami tugas dan peran guru BK dari perspektif yang tepat.

Guru BK sering dianggap oleh siswa sebagai "polisi sekolah" yang cenderung menghakimi siswa bermasalah, sehingga keberadaannya lebih ditakuti daripada dihormati. Akibatnya, siswa merasa tidak nyaman untuk berkonsultasi dengan guru BK dan lebih memilih berbagi masalah dengan teman sebaya. Hal ini menyebabkan hubungan antara siswa dan guru BK kurang harmonis. Bahkan, banyak siswa yang memiliki perasaan tidak suka terhadap guru BK serta jarang mendatangi mereka secara sukarela, kecuali jika dipanggil ke kelas. Berdasarkan fenomena ini, dapat disimpulkan bahwa siswa menunjukkan tingkat persepsi negatif yang cukup tinggi terhadap guru bimbingan dan konseling (Kamaluddin, 2011).

Konselor terus berusaha untuk mengatasi tantangan ini dengan berbagai cara, seperti meningkatkan promosi layanan kami dan menjamin bahwa ruang konseling merupakan lokasi yang aman dan nyaman bagi seluruh siswa. Tantangan utama mungkin adalah koordinasi waktu. Dengan jadwal yang padat, kadang sulit untuk menemukan waktu yang tepat untuk pertemuan antara guru, konselor, dan siswa. Namun, konselor selalu berusaha untuk mengatasi tantangan ini dengan komunikasi yang baik.

SMKN 2 Banjarbaru dapat meningkatkan layanan bimbingan konselingsnya dengan menemukan dan mengatasi hambatan-hambatan ini dengan menggunakan pendekatan berbasis data dan evaluasi yang menyeluruh. Proses pengumpulan dan analisis feedback dari siswa dan orang tua perlu ditingkatkan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

Berdasarkan temuan penelitian, maka untuk mengatasi faktor dan hambatan layanan bimbingan konseling di SMKN 2 Banjarbaru pada tahun pembelajaran 2023/2024, diperlukan strategi yang komprehensif dan berkelanjutan dalam meningkatkan mutu layanan bimbingan konselingsnya.

Untuk meningkatkan layanan konseling di SMKN 2 Banjarbaru untuk tahun ajaran 2023/2024 memerlukan strategi yang menyeluruh dan berkesinambungan. Berikut ini adalah sejumlah strategi yang bisa dilakukan berdasarkan hasil wawancara adalah sekolah menyediakan anggaran khusus untuk kegiatan bimbingan konseling dan memastikan bahwa fasilitas yang dibutuhkan tersedia. Selain itu, sekolah juga mendorong partisipasi aktif dari guru dan orang tua dalam mendukung program-program ini.

Sekolah selalu berusaha untuk lebih responsif terhadap kebutuhan siswa dan melibatkan mereka dalam proses bimbingan. Selain itu, konselor juga rutin mengevaluasi program yang ada untuk memastikan efektivitasnya. Menerima saran siswa agar sesi konseling individu diperpanjang karena mereka merasa waktu yang tersedia terkadang kurang cukup untuk membahas masalah mereka secara mendalam. Konselor sangat terbuka terhadap umpan balik dari siswa.

Setiap akhir semester, konselor mengadakan survei untuk mengevaluasi kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling. Dari hasil survei tersebut, kami kemudian menyusun rencana tindak lanjut untuk mengatasi kekurangan yang ada dan memperkuat aspek-aspek yang

sudah baik. Sebagai wali kelas juga sering berkoordinasi dengan konselor untuk menangani masalah siswa di kelas. Konselor sangat responsif dan membantu dalam memberikan jawaban untuk persoalan yang dialami oleh siswa. Salah satu program yang sangat berhasil adalah konseling kelompok. Siswa dapat saling tukar pengalaman dan belajar satu sama lain. Di samping itu, program workshop yang dilaksanakan secara berkala juga sangat mendukung siswa dalam meningkatkan keterampilan hidup. Penilaian terhadap manajemen yang telah diimplementasikan oleh koordinator bimbingan dan konseling harus dilakukan untuk menindaklanjuti pelaksanaannya. Agar memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai evaluasi program bimbingan dan konseling di SMK Negeri 2 Banjarbaru, dibutuhkan penelitian tambahan. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa penambahan jumlah konselor merupakan salah satu cara untuk memperbaiki mutu layanan bimbingan dan konseling di sekolah. Evaluasi berkala serta perbaikan bertahap terhadap standar mutu yang telah ditetapkan menjadi langkah penting dalam proses ini.

Oleh karena itu, perlu dipikirkan solusi yang tepat untuk meningkatkan kapasitas sumber daya guru BK untuk memberikan arahan dan konseling yang terbaik bagi siswa. Mengacu pada rasio ideal jumlah guru, disarankan adanya penambahan tenaga pendamping konseling sebanyak 1–2 guru BK guna memenuhi kebutuhan yang ada.

SIMPULAN

Gambaran mutu layanan bimbingan konseling di SMKN 2 Banjarbaru pada tahun pembelajaran 2023/2024 adalah kualitasnya cukup baik, meskipun selalu ada ruang untuk perbaikan. Konselor sangat berdedikasi dan memiliki kemampuan untuk menangani berbagai masalah siswa. Di sekolah ini, layanan bimbingan konseling terdiri dari beberapa komponen utama: bimbingan akademik, karir, pribadi, dan sosial. Tim konselor yang terdiri dari tujuh orang bertanggung jawab untuk mendukung siswa dalam menyelesaikan masalah yang mereka alami, baik itu berkaitan akademik maupun personal.

Program konseling kelompok, di mana siswa dapat saling membantu dan bertukar pengalaman, merupakan salah satu elemen yang memengaruhi mutu bimbingan konseling. Sekolah juga mempunyai workshop rutin yang fokus pada pengembangan keterampilan hidup, seperti manajemen stres, pengambilan keputusan, dan keterampilan sosial. Konselor sering berkoordinasi jika ada siswa yang membutuhkan perhatian khusus.

Hambatan yang ditemukan adalah jumlah siswa yang cukup banyak sehingga kadang-kadang konselor kewalahan untuk menangani semua kebutuhan mereka secara individual dan koordinasi waktu. Dengan jadwal yang padat, kadang sulit untuk menemukan waktu yang tepat untuk pertemuan antara guru, konselor, dan siswa.

Rencana yang menyeluruh dan berkelanjutan untuk meningkatkan mutu layanan konseling di SMKN 2 Banjarbaru pada tahun pembelajaran 2023/2024 adalah sekolah menyediakan anggaran khusus untuk kegiatan bimbingan konseling dan memastikan bahwa fasilitas yang dibutuhkan tersedia. Sekolah juga mendorong partisipasi aktif dari guru dan orang tua dalam mendukung program-program ini. Konselor juga rutin mengevaluasi program yang ada untuk memastikan efektivitasnya. Menerima saran siswa agar sesi konseling individu diperpanjang. Konselor sangat terbuka terhadap umpan balik dari siswa. Setiap akhir semester, konselor mengadakan survei untuk mengevaluasi kepuasan siswa terhadap pelayanan bimbingan dan konseling.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada kolega-kolega saya yang telah berkomitmen dan berusaha sekuat tenaga untuk menyelesaikan penelitian ini. Tanpa kerja sama

yang baik, artikel ini tidak akan selesai. Saya juga berterima kasih kepada Bapak Jarkawi dan Ibu Sri Ayatina Hayati selaku dosen pembimbing penelitian karena telah membimbing saya untuk menyelesaikan penulisan artikel ilmiah yang berjudul "Mutu Layanan Bimbingan Konseling Tahun Pembelajaran 2023/2024 Di SMK Negeri 2 Banjarbaru".

DAFTAR PUSTAKA

- Batubara, Y. A., Farhanah, J., Hasanahti, M., & Apriani, A. (2022). Pentingnya Layanan Bimbingan Konseling Bagi Peserta Didik. *Al-Mursyid: Jurnal Ikatan Alumni Bimbingan Dan Konseling Islam (IKABKI)*, 4(1).
- Budiarti, M., & Sos, S. (2017). *Bimbingan Konseling di Sekolah Dasar*. CV. Ae Media Grafika.
- Bungin, B. (2011). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media. Group.
- Chaniago, N. S., Nasution, I., & Sarah, M. (2022). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Layanan Akademik Di MAS Al Washliyah 22 Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Malay: Manajemen Pendidikan Islam & Budaya*, 2(3).
- Depdiknas. (2008). *Peraturan Pemerintah RI No.19 Tahun 2005 tentang Standar. Nasional Pendidikan*. Jakarta: Depdiknas.
- Fadhilaturrohmah, H. (2020). *Manajemen Mutu Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi Tahun Pembelajaran 2021/2022*. (Doctoral dissertation, INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI).
- Farida, A., Wahyono, R., & Supanto, F. (2021). Model sistem informasi manajemen terpadu untuk meningkatkan mutu layanan Pendidikan. *JAMP: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 4(1), 24–3.
- Hariko, R. (2017). Landasan Filosofis Keterampilan Komunikasi Konseling. *Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling*, 2(2), 41–4.
- Heiriyah, Ainun, Sri Ayatina Hayati, Fariyal, Mahfuz. (2020). *Konseling Pancawaskita Untuk Meningkatkan Keterampilan Praksis Konseling Pada Guru BK SMP Negeri 35 Banjarmasin* *Jurnal Consulenza: Jurnal Bimbingan Konseling dan Psikologi* Volume 3, Nomor 1, Tahun 2020, Halaman 26-29e-ISSN 2623-033X, p-ISSN 2623-0348
- Hikmawati, F. (2016). *Bimbingan dan konseling*. Rajawali Press.
- Kamaluddin, H. (2011). *Bimbingan dan konseling sekolah*. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 17(4), 447.
- Mubarok, A. S., Bakker, C., Hamzali, S., Yulianti, S. D., & Rifky, S. (2024). Analisis Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Kinerja Guru terhadap Pembentukan Karakter Sosial Siswa. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2), 1882.
- PERMENDIKBUD. (2014). *No 111 Tahun 2014 tentang Bimbingan. Konseling*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, CV: Bandung.
- Suminingsih, S. (2019). *Manajemen Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Upaya Meningkatkan Mutu Belajar*. *Media Manajemen Pendidikan*, 1(3), 131-.
- Wahyu. (2012). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat.
- Wiersma, W. (1986). *Research methods in education: an intoduction*. Massachusetts: Allyn and Bacon, Inc.