

## Efektivitas Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling

**Wahidin**

IAIN Salatiga, Indonesia

Email: [weaidin@gmail.com](mailto:weaidin@gmail.com)

**Abstrak.** Evaluasi proses dan evaluasi produk ibaratnya seperti dua sisi mata uang dalam pelaksanaan program pelayanan bimbingan dan konseling, dimana keduanya akan memberikan dampak terhadap pelaksanaan kinerja guru bimbingan dan konseling. Studi ini bertujuan untuk memotret efektivitas pelaksanaan program bimbingan dan konseling di sekolah, khususnya melalui evaluasi proses dan evaluasi produk. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan teknik pengambilan data berupa angket, sementara analisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi produk akan terkait dengan pelaksanaan program bimbingan dan konseling.

**Kata Kunci:** Evaluasi Proses, Evaluasi Produk, Bimbingan dan Konseling

**Abstract.** Process evaluation and product evaluation are like two sides of the coin in the program of guidance and counseling services, both of which will have an impact on the performance of guidance and counseling teachers. This study aims to capture the effectiveness of the implementation of guidance and counseling programs in schools, especially through process evaluation and product evaluation. The research method used is a quantitative method, with data collection techniques in the form of questionnaires, while the analysis using descriptive statistics. The results show that product evaluation will be related to the implementation of guidance and counseling programs.

**Keywords:** Process evaluation; evaluation, Guidance and Counseling

### PENDAHULUAN

Isu akuntabilitas serta kepercayaan publik terjadi di seluruh bidang kehidupan, termasuk dalam bimbingan dan konseling. Akuntabilitas dan kepercayaan publik pertama kali diperkenalkan oleh dunia manajemen bisnis dengan konsep kepuasan pelanggan. Melalui kepuasan pelanggan suatu bisnis akan tetap bertahan dalam kondisi apapun. Untuk mencapai prestasi tersebut, bisnis atau usaha perlu dikelola dengan standar yang jelas, produk yang ditawarkan pun harus berkualitas, proses produksi juga dapat dipertanggungjawabkan, serta adanya transparansi ke khalayak umum.

Kepercayaan publik dapat dimaknai sebagai suatu kondisi dimana masyarakat memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap suatu lembaga atau kegiatan yang telah dilaksanakan. Dengan kata lain kepercayaan publik sebagai kemampuan, integritas dan motivasi dari pihak lain untuk sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan yang disepakati

bersama (Sheth dan Mittal, 2004). Sementara akuntabilitas merujuk kepada kondisi dimana segala kegiatan yang sudah dilakukakan dapat dipertanggungjawabkan kepada *stake holder*. Akuntabilitas lebih bersifat keluar, yakni tanggung jawab lembaga atau pelaksanaan kegiatan kepada pihak-pihak yang berkaitan dalam pelaksanaan kegiatan yang ada.

Evaluasi memiliki kedudukan yang penting dalam menciptakan akuntabilitas program bimbingan dan konseling (Gysbers, 2003). Hal ini sangat wajar karena dalam evaluasi terdapat proses yang akan memberikan penilaian dan umpan balik terhadap apa yang sudah dilakukan oleh konselor. Begitu pentingnya evaluasi, Permendiknas Nomor 27 Tahun 2008 dalam Kompetensi Profesional Konselor menegaskan bahwa konselor perlu untuk (1) menguasai konsep dan praksis assessmen untuk memahami kondisi kebutuhan, dan masalah konseli, (2) menguasai kerangka teoretik dan praksis bimbingan dan konseling,

(3) merancang program bimbingan dan konseling, (4) mengimplementasikan program bimbingan dan konseling komprehensif, (5) menilai proses dan hasil kegiatan bimbingan dan konseling, (6) memiliki kesadaran dan komitmen terhadap etika profesional, dan (7) menguasai konsep dan praksis penelitian dalam bimbingan dan konseling.

Sejalan dengan itu, sejujurnya tujuan diselenggarakannya evaluasi untuk: (1) meneliti secara berkala hasil pelaksanaan program bimbingan dan konseling, (2) mengetahui tingkat efisiensi dan eektivitas dari layanan bimbingan dan konseling, (3) mengetahui jenis layanan yang sudah atau belum dilaksanakan dan atau perlu diadakan perbaikan dan pengembangan, (4) mengetahui sejauhmana keterlibatan semua pihak dalam usaha menunjang keberhasilan pelaksanaan program bimbingan dan konseling, (5) memperoleh gambaran sampai sejauhmana peranan masyarakat terhadap pelaksanaan program bimbingan dan konseling, (6) mengetahui sampai sejauhmana kontribusi progam BK terhadap pencapaian tujuan pendidikan pada umumnya, (7) mendapatkan informasi yang adekuat dalam rangka perencanaan langkah-langkah pengembangan program bimbingan dan konseling selanjutnya, (8) perencanaan langkah-langkah pengembangan program bimbingan dan konseling selanjutnya, dan (9) membantu mengembangkan kurikulum sekolah untuk kesesuaian dengan kebutuhan (Sukardi, 2008).

Agar akuntabilitas dan kepercayaan publik terhadap kinerja konselor meningkat, maka beberapa kompetensi akademik perlu dikuasai oleh konselor, yakni: (1) mengenal secara mendalam konseli, dan (2) menguasai khasanah teoritik dan prosedural dalam bimbingan dan konseling. Dalam kompetensi yang kedua, terkandung unsur pelayanan bimbingan dan konseling yang memandirikan (Gysbers & Henderson, 2006), yang ditandai dengan: (a) merancang kegiatan pelayanan bimbingan dan konseling, (b) mengimplementasikan kegiatan pelayanan bimbingan dan konseling, (c) menilai proses dan hasil kegiatan pelayanan bimbingan dan konseling, dan (d) mengembangkan profesionalitas sebagai konselor yang berkelanjutan.

Melalui beberapa kompetensi konselor di atas, sangat jelas bahwa konselor perlu menguasai berbagai disiplin ilmu agar mampu mengenal konseli dengan mendalam. Ilmu bantu

yang dapat dipakai seperti psikologi, antropologi, sosiologi, bahasa, hingga matematika. Ilmu-ilmu tersebut berfungsi sebagai *tools* dalam mengenal konseli secara menyeluruh dan mendalam.

Disamping menguasai ilmu bantu tersebut, hal pokok yang perlu dikuasai oleh konselor adalah menguasai khasanah teoritik dan prosedural layanan bimbingan dan konseling. Kompetensi kedua inilah yang membedakan antara konselor dengan profesi-profesi lainnya, seperti psikolog, psikiater, dan guru. Dalam kompetensi yang kedua ini terdapat kemampuan melakukan perencanaan program, melaksanakan program, mengevaluasi program, pengambilan keputusan, hingga melakukan tindak lanjut. Hal inilah yang ditegaskan oleh Gysbers & Henderson dengan konsep konseling yang memandirikan dengan beberapa indikator yang sudah disebutkan di atas.

Evaluasi berfungsi sebaga *tools* untuk meninjau, menganalisis, dan mendeskripsikan proses yang sudah berjalan. Evaluasi dapat dipahami sebagai proses pengumpulan dan analisis informasi yang terencana, sistematis, dan cermat untuk tujuan pengambilan keputusan (Gibson & Mitchel, 2011); memberikan umpan balik kepada guru pembimbing dan stake holder dalam peningkatan kualitas program bimbingan dan konseling (Depdiknas, 2008). Lebih tegas Badrujaman (2011) memberikan definisi evaluasi program bimbingan dan konseling sebagai sebuah proses pemberian penilaian terhadap keberhargaan, dan keberhasilan program Bimbingan dan Konseling yang dilakukan melalui pengumpulan, pengolahan, serta analisis data yang disajikan untuk mengambil keputusan.

Berdasarkan beberapa konsep diatas, evaluasi menurut Gibson dan Mitchel menekankan tentang pentingnya evaluasi untuk pengambilan keputusan baik dalam untuk melanjutkan suatu program maupun demi perbaikan pelaksanaan program yang telah ada. Pengambilan keputusan yang dihasilkan dari evaluasi akan memiliki dampak yang besar dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sementara itu, Tayler dan Stake menetapkan evaluasi sebagai proses membandingkan antara tujuan yang ditetapkan dengantujuan yang dapat dicapai dan penilaian program pendidikan. Sementara itu, Badrujaman lebih mempertegas definisi sebelumnya dengan sebuah konsep yang ia tawarkan sebagai proses pengumpulan data yang dilakukan dalam kegiatan pengukuran dan

penilaian keberhasilan program bimbingan dan konseling yang digunakan untuk mengambil keputusan.

Karena evaluasi adalah proses untuk menilai efektifitas program, evaluasi akan efektif apabila didasarkan pada prinsip-prinsip bimbingan (Gibson & Michell, 2011) yakni: (1) membutuhkan pengenalan terhadap tujuan-tujuan program, (2) mensyaratkan kriteria pengukuran yang sah, dan (3) bergantung kepada pengaplikasian yang sah dalam pengukuran kriteria.

Evaluasi dalam pendidikan meliputi tiga hal (Comitte, 2000) yakni: (1) evaluasi merupakan proses sistematis yang terus menerus, (2) proses ini terdiri dari tiga langkah yakni *pertama*, menyatakan pertanyaan yang menuntut suatu jawaban dan informasi spesifik untuk digali, *kedua* membangun data yang relevan, dan *ketiga* menyediakan informasi akhir (kesimpulan) yang menjadi bahan pertimbangan mengambil keputusan, (3) evaluasi memberikan dukungan pada proses mengambil keputusan.

Melalui evaluasi (penilaian) proses dan produk dalam pelaksanaan bimbingan dan konseling, akan menentukan derajat kualitas kemajuan kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan program bimbingan di sekolah dengan mengacu pada kriteria yang sesuai dengan program bimbingan dan konseling. Dalam keseluruhan kegiatan pelayanan bimbingan dan konseling, penilaian diperlukan untuk memperoleh umpan balik terhadap keefektifan pelayanan bimbingan yang telah dilaksanakan (Depdiknas, 2008).

Dalam kondisi seperti itu, penggunaan evaluasi secara sistemik perlu dilakukan dengan memerlukan pemahaman mendalam tentang berbagai komponen yang dibutuhkan dalam proses evaluasi, seperti keterlibatan *stake holder*, pendekatan evaluasi, dan sistem evaluasi yang dipakai. Manfaat berpikir sistemik dan integral dalam proses evaluasi akan menghasilkan keputusan yang kokoh dan seringkali tidak mengganggu sistem yang lain.

Dengan kata lain evaluasi dalam pelaksanaan bimbingan dan konseling merupakan suatu usaha untuk mendapatkan informasi secara sistematis, berkala, berkesinambungan, dan menyeluruh tentang proses dan produk yang dilakukan dalam rangka untuk pengambilan keputusan dan mencapai tujuan bimbingan dan konseling.

Program bimbingan dan konseling direncanakan dan dilaksanakan untuk mencapai

tujuan tertentu, untuk mengetahui sejauhmana tujuan-tujuan itu tercapai, dibutuhkan usaha tersendiri mengumpulkan data yang dapat memberikan indikasi tentang hal itu, dalam menafsirkan data yang telah terkumpul. Oleh sebab itu pelaksanaan bimbingan dan konseling yang telah dilakukan, hendaknya dievaluasi, agar dapat diketahui efektifitas, dan tingkat keberhasilannya. Kegiatan evaluasi program bimbingan dan konseling merupakan suatu kegiatan yang sangat penting, karena berdasarkan hasil evaluasi itulah dapat diambil suatu kesimpulan, apakah kegiatan yang telah dilakukan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai (Sukardi & Kusmawati, 2008).

Untuk menganalisis efektifitas pelaksanaan suatu program, maka dapat mengacu pada faktor yang menjadi domain dalam mengevaluasi pelaksanaan program bimbingan dan konseling. Hiebert. (1997) menyampaikan ada tiga faktor untuk pelaksanaan evaluasi bimbingan dan konseling yakni, intervensi faktor (*intervention factors*), faktor agensi (*agency factors*), dan faktor komunikasi (*communication factors*).

Intervensi faktor menitikberatkan pada variabel proses (*process*) dan produk (*result*) dalam pelaksanaan bimbingan dan konseling. Konsep ini memandang penting mengetahui keberhasilan pelaksanaan suatu program dengan cara melihat perubahan yang terjadi pada konseli (seperti, menurunnya kekerasan, meningkatkan kontrol emosi, dan lain sebagainya) dan tanggung jawab atas perubahan keterampilan, pengetahuan, dan sikap konseli (keterampilan manajemen kemarahan, pengetahuan dan keterampilan menegosiasikan emosi, dan sikap lebih toleran). Melalui proses intervensi perlu adanya bukti bahwa proses pelaksanaan program bimbingan dan konseling bertanggung jawab atas perubahan tersebut.

Untuk melakukan hal tersebut guru pembimbing atau konselor perlu mendokumentasikan prosedur intervensi yang telah dilakukannya dan siswa/konseli terlibat dalam proses tersebut. Masing-masing pihak memiliki peran yang jelas. Efektivitas ini dapat dilihat dari proses pelaksanaan bimbingan dan konseling serta hasil perubahan yang telah dicapai oleh siswa.

Sementara faktor agensi (*agency factors*) berkaitan dengan keberhasilan agen. Komponen utama dalam faktor ini adalah masukan (*input*) dan pelayanan evidence (*evidence service*).

Faktor input mengacu pada sumber daya yang dipakai agensi dalam proses pelaksanaan bimbingan dan konseling. Sementara faktor pelayanan mengacu pada faktor umum yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, seperti waktu yang dibutuhkan siswa/konseli dalam menunggu janji dengan konselor, penghargaan yang ditunjukkan oleh semua staf agen, dan sejauh mana guru atau konselor menindaklanjuti janji dengan siswa.

Sedangkan faktor komunikasi (*communication factors*) menjadi bagian penting dalam proses bimbingan dan konseling, dimana unsur utamanya adalah *audience* dan *message*. Hasil evaluasi perlu dikomunikasikan kepada *stake holder* (pemangku kepentingan), tetapi perlu dipahami bahwa pemangku kepentingan tidak semua memerlukan informasi yang sama serta cara yang sama dalam mensajikannya. Sebagai bagian dari proses komunikasi, melakukan kolaborasi dengan *stake holder* dan berbagai agensi untuk menyetujui bukti yang perlu dikumpulkan.

Pelaksanaan evaluasi program bimbingan dan konseling dapat dipetakan menjadi dua macam, evaluasi formal dan informal (Winkel dan Hastuti, 2006). Evaluasi formal menekankan pencapaian program yang dilaksanakan dengan tujuan kongret tertentu. Pada evaluasi formal penggunaan metode dan sistematika ilmiah menjadi penentunya, sehingga perubahan yang bermakna dari pelaksanaan program dapat diukur dengan tepat. Sementara itu evaluasi informal dilakukan dengan sistem dan metode yang tidak ketat, seringkali tidak menggunakan metode ilmiah. Jenis evaluasi ini cenderung dilakukan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada untuk melakukan penilaian dalam proses pelaksanaan program.

Berdasarkan kategori evaluasi formal dan informal, selanjutnya evaluasi dapat diadakan untuk peninjauan hasil yang diperoleh siswa dalam kegiatan bimbingan dan konseling dalam berbagai aspeknya. Konsep ini terkenal dengan istilah *evaluasi produk* atau *evaluasi rendemen*. Sementara itu evaluasi yang dilakukan untuk mengungkap tentang atribut-atribut yang mendasari pelaksanaan program pelayanan bimbingan dan konseling, seperti tujuan, infrastruktur, kinerja dan lain sebagainya lebih dikenal dengan *evaluasi proses*.

Kedua model evaluasi di atas (produk dan proses) bersifat komplementer, yaitu saling melengkapi. Evaluasi produk dipergunakan untuk melihat seberapa efektif proses yang

dilaksanakan dalam pelayanan bimbingan dan konseling. Dengan kata lain, evaluasi produk untuk melihat keberhasilan proses pelaksanaan bimbingan dan konseling yang sudah dilakukan, sementara evaluasi proses dipergunakan sebagai evaluasi secara keseluruhan terhadap hal yang dilakukan konselor, seperti menemukan kelemahan dalam perencanaan program, pelaksanaan program, pengerahan unsur-unsur bimbingan, supervisi dan koordinasi yang diadakan oleh koordinator, persediaan dan penggunaan sarana material dan teknis, kerjasama dengan pihak lain, dan pengelolaan administrasi bimbingan dan konseling.

Dalam melakukan evaluasi produk dan evaluasi proses, Shertzer dan Stone (1981) menyebutkan sejumlah ciri yang melekat pada program bimbingan yang baik, tetapi semua ciri itu belum merupakan kriteria relevan yang memenuhi persyaratan sebagai patokan dalam studi evaluatif. Ciri-ciri yang bersifat subyektif, dalam arti bersumber pada pandangan, pendapat, dan penafsiran oleh ahli bimbingan sendiri. Ciri-ciri yang bersifat subyektif tersebut berfungsi sebagai alat bantu untuk melakukan evaluasi tentang mutu bimbingan dan konseling.

Melalui konsep tersebut, akhirnya dirumuskan dua kriteria yakni, kriteria evaluasi internal dan kriteria evaluasi eksternal. Ciri yang bersifat eksternal mudah diamati apakah ada atau tidak, sedangkan ciri yang bersifat internal tertanam dalam suatu program bimbingan yang baik dan membutuhkan suatu analisis yang lebih mendalam terhadap program bimbingan yang dikelola di sekolah.

Masing-masing kriteria internal dan eksternal memiliki standar atau patokan. Ciri dari kriteria internal meliputi: (1) tenaga guru bimbingan dan konseling, (2) sistem kartu pribadi, (3) sumber informasi pendidikan dan karir, (5) sarana material dan teknis, dan (6) tersedia suatu rencana program yang jelas.

Sementara ciri-ciri internal adalah sebagai berikut: (1) program bimbingan bersumber pada kebutuhan siswa, (2) sifat-sifat bimbingan yang menonjol adalah sifat preventif dan developmental, (3) seluruh kegiatan bimbingan diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, (4) terdapat keseimbangan yang wajar dalam pelaksanaan pelayanan bimbingan dan konseling, (5) stabilitas pelayanan bimbingan kepada siswa terjamin, (6) fleksibilitas dalam pengelolaan program, (7) staf pembimbing mempunyai semangat kerja yang tinggi, (8) staf pembimbing menghindari pengambilan sikap

“sudah tahu segalanya”, (9) staf pembimbing mampu menjelaskan secara memuaskan sifat dan ciri khas dari pelayanan yang mereka berikan, (10) para konselor sekolah dan para siswa saling mengenal, dan (11) koordinator bimbingan membuktikan dirinya sebagai orang yang berkualifikasi secara akademik dan mampu mengkoordinir seluruh kegiatan sambil membina hubungan antar pribadi dengan rekan seprofesi.

Apabila konselor mampu melaksanakan seluruh proses evaluasi dalam bimbingan dan konseling, mulai dari evaluasi formal dan informal, evaluasi produk dan evaluasi proses, dan memperhatikan kriteria internal dan eksternal, niscaya akan terjadi peningkatan akuntabilitas dan kepercayaan publik terhadap kinerja konselor. Masing-masing dimensi dalam proses evaluasi tersebut memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lainnya.

Tulisan ini akan difokuskan pada evaluasi produk dan evaluasi proses. Evaluasi produk digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yakni siswa. Evaluasi kepuasan siswa ini sangat penting untuk dilakukan bagi setiap penyelenggara bimbingan dan konseling di sekolah, karena hal ini akan memberikan banyak informasi bagi pengembangan program BK selanjutnya.

Kriteria atau patokan yang dipakai untuk menilai keberhasilan pelaksanaan program layanan bimbingan dan konseling di sekolah adalah mengacu pada terpenuhi atau tidak terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan siswa dan pihak-pihak yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung berperan membantu siswa memperoleh perubahan perilaku dan pribadi ke arah yang lebih baik.

Philip Kotler dalam Tjiptono (1997) mengemukakan beberapa metode yang dapat dipakai untuk mendapatkan gambaran kepuasan pelanggan, yakni: (1) sistem keluhan dan saran, dilakukan dengan memberikan kesempatan bagi siswa untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhannya; (2) survei kepuasan pelanggan, melalui metode ini layanan bimbingan dan konseling akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan/siswa. Teknik yang dapat dilakukan dari metode ini meliputi: (a) *directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas, (b) *derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan siswa dalam pelaksanaan bimbingan dan

konseling, (c) *problem analysis*, artinya siswa dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi dalam pelaksanaan program bimbingan dan konseling, serta saran-saran untuk melakukan perbaikan, (d) *importance-performance analysis*, artinya alam teknik ini responden dimintai untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen; (3) *ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan guru/siswa (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai observer pada sekolah lain. Dalam observasi tersebut, *ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan pelaksanaan dari pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah observer; (4) *lost customer analysis*, yakni staf bimbingan menghubungi siswa yang tidak lagi menggunakan pelayanan bimbingan dan konseling.

Sementara itu, evaluasi proses terhadap layanan bimbingan dan konseling berfokus pada pelaksanaan layanan yang dimulai dari rencana pelaksanaan, persiapan pelaksanaan dan pada proses pelaksanaan, yang tujuannya agar diperolehnya informasi sejauh mana proses layanan yang diselenggarakan memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan. Badrujaman (2011), menyatakan “bahwa evaluasi proses bertujuan untuk diperolehnya informasi sebagai dasar untuk memperbaiki program, serta menilai prosedur kegiatan dan peristiwa”. Informasi yang diperoleh dari kegiatan evaluasi inilah yang menjadi bahan penilaian dan menjadi acuan kedepannya, bagaimana gambaran dari keefektifan pelaksanaan layanan dalam mencapai tujuan. Informasi yang diperoleh dari kegiatan evaluasi harus akurat, untuk mendapat data yang akurat hanya dengan instrumen yang handal, yang mampu menilai secara tepat dan komprehensif dari semua aspek pelaksanaan layanan tersebut, sehingga informasi tersebut bisa ditindak lanjuti.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian dilaksanakan di SMP Negeri 2 Salatiga, dengan jumlah guru bimbingan dan konseling berjumlah 4 orang. Sementara jumlah keseluruhan siswa (populasi) di sekolah tersebut berjumlah 956 siswa. Untuk kepentingan studi ini, subjek pengambilan data dibedakan menjadi

dua, yakni guru dan siswa. Penyebaran angket kepada guru bimbingan dan konseling untuk mengevaluasi proses, sementara penyebaran angket kepada siswa untuk mengevaluasi produk.

Responden yang terlibat dalam studi ini berjumlah 67 orang, (4 guru bimbingan dan konseling dan 63 siswa). Pengambilan data pada evaluasi proses menggunakan data populasi karena melibatkan semua guru bimbingan dan konseling, sementara pengambilan sampel untuk evaluasi produk menggunakan teknik *stratified purposive random sampling*, yakni pengambilan sample dilakukan pada jenjang kelas IX (sembilan) mulai dari kelas IX A hingga IX H. Pemilihan responden untuk evaluasi produk pada studi ini dengan alasan bahwa mereka yang duduk di kelas IX sudah mendapatkan layanan bimbingan dan konseling sejak kelas VII (tujuh), sehingga mereka sudah merasakan hasil pelaksanaan bimbingan dan konseling di sekolah tersebut.

variabel penelitian ini adalah evaluasi produk dan evaluasi proses. Konstruk evaluasi produk dengan indikator: (1) Persepsi siswa tentang kinerja guru bimbingan dan konseling, dan (2) Keterlibatan siswa menggunakan layanan bimbingan dan konseling. Sementara evaluasi proses menggunakan konstruk yang ditawarkan oleh Winkel dan Hastuti (2006), yakni, kriteria pelaksanaan evaluasi, baik kriteria internal maupun kriteria eksternal.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan isian angket oleh empat guru bimbingan dan konseling tentang evaluasi proses, baik aspek internal maupun aspek eksternal diperoleh data, bahwa proses pelaksanaan pelayanan bimbingan dan konseling di SMP 2 Salatiga tergolong baik, hal ini dapat dilihat berdasarkan semua aspek yang ada dalam indikator internal maupun eksternal terpenuhi semua.

**Tabel 1:** Evaluasi Proses Indikator Eksternal

Indikator Eksternal	Prosentase	Kategori
Tenaga guru bimbingan dan konseling	100%	Baik
Sistem kartu pribadi	98%	Baik
Sumber informasi pendidikan dan karir	92%	Baik
Sarana material dan teknis	100%	Baik
Tersedia suatu rencana program yang jelas.	100%	Baik

**Tabel 2:** Evaluasi Proses Indikator Internal

Indikator Internal	Prosentase	Kategori
Program bimbingan bersumber pada kebutuhan siswa	94%	Baik
Bimbingan bersifat preventif dan developmental	100%	Baik
Kegiatan bimbingan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan	100%	Baik
Stabilitas pelayanan bimbingan kepada siswa terjamin	95%	Baik
Fleksibilitas dalam pengelolaan program	96%	Baik
Guru BK mempunyai semangat kerja yang tinggi	100%	Baik
Guru BK menghindari pengambilan sikap "sudah tahu segalanya"	100%	Baik
Guru BK mampu menjelaskan sifat dan ciri khas dari pelayanan yang mereka berikan	97%	Baik
Guru BK dan para siswa saling mengenal	100%	Baik
Koordinator bimbingan memiliki kompetensi dan kualifikasi yang baik	98%	Baik

### Evaluasi Produk

Berdasarkan pengolahan data secara statistik, terhadap evaluasi produk pelaksanaan

program bimbingan dan konseling di SMP 2 Salatiga diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 3:** Kepuasan Siswa terhadap Pelayanan Bimbingan dan Konseling

Kategori	Rentang	Frek	Prosentase
Rendah	25 – 50	-	-
Sedang	51 – 76	30	48%
Tinggi	77 – 102	33	52%

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap

pelaksanaan program bimbingan dan konseling dalam kategori tinggi 52%.

**Tabel 4:** Perbandingan Kepuasan Siswa Laki-laki dan Perempuan terhadap layanan Bimbingan dan Konseling

Kategori	Rentang	Laki-Laki		Perempuan	
		Frek	Prosentase	Frek	Prosentase
Rendah	25 – 50	-	-	-	-
Sedang	51 – 76	17	61%	13	37%
Tinggi	77 – 102	11	39%	22	63%

Tingkat kepuasan siswa laki-laki terhadap pelaksanaan program bimbingan dan konseling dalam kategori sedang 61%. Sementara tingkat kepuasan siswa perempuan dalam kategori tinggi 63%.

Berdasarkan data hasil studi di atas, dapat dikatakan apabila proses pelaksanaan program bimbingan dan konseling berjalan dengan baik (perencanaan program, pelaksanaan program, pengerahan unsur-unsur bimbingan, supervisi, koordinasi, penggunaan sarana material dan teknis, kerjasama dengan pihak lain, dan pengelolaan administrasi), maka kepuasan siswa terhadap pelayanan bimbingan dan konseling juga akan mengikuti. Hal ini dapat dilihat dari kepuasan siswa umum terhadap layanan bimbingan dan konseling, yakni sebesar 52% dalam kategori tinggi.

Hasil ini sejalan dengan konsep yang dikemukakan Winkel dan Hastuti (2006), bahwa evaluasi di atas (produk dan proses) bersifat komplementer, yaitu saling melengkapi. Prinsip saling keterhubungan antara evaluasi proses dan evaluasi produk memberikan pemahaman bahwa kepercayaan publik dan akuntabilitas perlu dijaga dengan cara memberikan pelayanan secara maksimal atau dalam bahasa Gysbers & Henderson (2006) dengan memberikan pelayanan bimbingan dan konseling yang memandirikan.

Apabila guru bimbingan dan konseling memahami dengan baik tugas pokoknya sebagai konselor sekolah, maka memberikan pelayanan bimbingan dan konseling yang memandirikan akan menjadi spirit kerjanya. Hidupnya diorientasikan untuk memberikan pelayanan

kepada siswa dengan sepenuh hati, tidak mengenal lelah, serta menyadari bahwa kerjanya adalah sebagai panggilan jiwa dan ibadah. Melalui pemahaman yang seperti itu, seberat apapun pekerjaan yang harus dilakukan, termasuk melakukan evaluasi akan dilakukan dengan senang hati.

Hal yang menarik dari data hasil studi ini adalah adanya perbedaan kepuasan antara siswa laki-laki dan siswa perempuan dalam pelayanan bimbingan dan konseling. Kepuasan siswa perempuan terhadap pelaksanaan pelayanan bimbingan dan konseling lebih tinggi (63%) bila dibandingkan dengan siswa laki-laki (39%). Perbedaan kepuasan ini apabila dianalisis menggunakan perspektif psikologi dapat dikatakan bahwa, *pertama*, siswa perempuan memiliki kepedulian yang besar terhadap pelaksanaan bimbingan dan konseling di sekolah. *Kedua*, siswa perempuan dalam rentang usia 14-15 tahun atau mereka yang sedang duduk di kelas IX SMP memiliki pandangan yang cukup matang terhadap diri sendiri, sehingga mereka akan membutuhkan perhatian dari orang di lingkungan sekolah, termasuk dari guru bimbingan dan konseling. *ketiga*, siswa laki-laki seringkali *cuek* atau asyik dengan kehidupannya sendiri, sehingga mereka seolah-olah tidak terlalu membutuhkan guru bimbingan dan konseling.

Apabila memperhatikan data hasil studi ini, maka apabila tim bimbingan dan konseling sekolah menyusun program perlu memperhatikan perbedaan gender dari siswanya, sehingga semua siswa dapat terlayani dengan baik. Dengan kata lain konselor sekolah perlu

memahami konsep gender antara laki-laki dan perempuan, khususnya yang menyangkut peran gender dalam suatu budaya. Dengan pemahaman konsep gender yang baik, maka apabila menyusun program bimbingan dan konseling akan mampu membangun kesetaraan, penghargaan terhadap individu. Untuk menerapkan perspektif bimbingan dan konseling perspektif gender, konselor perlu memahami perbedaan masing-masing budaya serta pandangan budaya dalam memandang laki-laki dan perempuan. Karena dalam bimbingan dan konseling berbasis gender terdapat tiga dimensi kompetensi, yaitu keyakinan dan sikap; pengetahuan; keterampilan dan strategi intervensi (Corey, 2005: 24).

Sejatinya kemampuan guru bimbingan dan konseling dalam melakukan evaluasi akan membantu meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan publik. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan Gysbers (2003) bahwa evaluasi memiliki kedudukan yang penting dalam menciptakan akuntabilitas program bimbingan dan konseling.

Akuntabilitas yang baik akan berhubungan dengan tumbuhnya kepercayaan publik, ibaratnya seperti dua sisi mata uang. Melalui akuntabilitas maka publik akan respek terhadap kinerja yang dilakukan oleh konselor. Hal ini sebagaimana tujuan dikelurkannya Permendiknas Nomor 27 Tahun 2008 tentang Kompetensi Profesional Konselor, yakni konselor perlu untuk (1) menguasai konsep dan praksis assesmen untuk memahami kondisi kebutuhan, dan masalah konseli, (2) menguasai kerangka teoretik dan praksis bimbingan dan konseling, (3) merancang program bimbingan dan konseling, (4) mengimplementasikan program bimbingan dan konseling komprehensif, (5) menilai proses dan hasil kegiatan bimbingan dan konseling, (6) memiliki kesadaran dan komitmen terhadap etika profesional, dan (7) menguasai konsep dan praksis penelitian dalam bimbingan dan konseling.

#### SIMPULAN DAN SARAN

Evaluasi proses dan evaluasi produk ibaratnya seperti dua sisi mata uang dalam pelaksanaan program pelayanan bimbingan dan konseling, dimana keduanya akan memberikan dampak terhadap pelaksanaan kinerja guru bimbingan dan konseling. Proses yang baik akan berimplikasi signifikan bagi produk atau kepuasan siswa dari pelayanan yang diberikan.

Dalam konteks demikian, memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan siswa akan memiliki nilai penting pengembangan siswa secara optimal.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Badrujaman, Aip. (2011). *Teori dan Aplikasi Evaluasi Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Indeks.
- Corey, Gerald. (2005). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. Belmont, CA: Brooks/Cole-Thomson Learning.
- Dirjen Peningkatan Mutu Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (PMPTK). (2008). *Penataan Pendidikan Profesional Konselor dan Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal*. Jakarta: Depdiknas.
- Gibson, R. L., & Mitchel, M. H. 2011. *Introduction To Counseling and Guidance Fourth Edition*. Merrill, Englewood Cliffs, New Jersey Columbus, Ohio
- Gysbers, N.C., & Henderson, P. (2003). *Developing and managing your school guidance and counseling program (4th ed)*. Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Gysbers, N.C., & Henderson, P. (2005). Designing implementing, and managing a comprehensive school guidance and counseling program. *Contemporary school counseling: Theory, Research, and practice, 151-188*
- Hiebert, Bryan. (1997). Integrating Evaluation Into Counselling Practice: Accountability and Evaluation Intertwined. *Canadian Journal of Counselling/Revue canadienne de counseling/1997, Vol. 31:2*
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2008 tentang Standar kualifikasi Akademik dan Kompetensi Konselor
- Shertzer, B., & Stone, S. C. (1981). *Fundamental of Counseling*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Sheth, Jagdish N and Mittal, Banwari. (2004). *Customer Behaviour: Managerial Perspective*. Second Edition. Singapore: Thomson.
- Sukardi, D.K. dan Kusmawati, D.P.E. N. (2008). *Proses Bimbingan dan Konseling Di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.



- Sukardi, Dewa Ketut. (2008). *Proses Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Winkel, W.S. dan Hastuti, M.M.S.. (2008). *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*. Edisi Revisi. Jakarta: Gramedia.