

PELATIHAN MANAJEMEN STRATEGI MUTU LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING BERORIENTASI *PUBLIC* *TRUST* PADA SMK DI KOTA BANJARMASIN

Jarkawi¹, Muhammad Eka Prasetya², Mahfuz³

¹²³Counseling and Guidance Education Department Faculty of Teaching Training and Education Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

¹Universitas Islam Kalimantan. email-jarkawi010462@gmail.com

²Universitas Islam Kalimantan email-mekaprasetya@gmail.com

³ Universitas Islam Kalimantan email-mahfuz2806@gmail.com

ABSTRAK

Keterlibatan guru bimbingan dan konseling dalam program kegiatan sekolah belum maksimal. Belum pernah dilakukan audit mutu layanan bimbingan dan konseling, Belum memiliki standar prosedur operasional layanan bimbingan dan konseling. Pengabdian ini bertujuan untuk peningkatan budaya mutu layanan bimbingan dan konseling melalui pelatihan strategi mutu layanan bimbingan dan konseling di Kota Banjarmasin. sasaran pengabdian adalah guru-guru bimbingan dan konseling di SMK se Kota Banjarmasin. Metode kegiatan dalam bentuk seminar dan workSHOP tentang strategi mutu layanan bimbingan dan konseling. Target capaian; Kebijakan strategis untuk mensukseskan budaya mutu sekolah, Kebijakan strategis untuk mensukseskan budaya mutu. Target Luaran dari Pengabdian; Seminar, Jurnal e-ISSN, pedoman Strategi Budaya Mutu Layanan Bimbingan dan Konseling

Kata kunci : Strategi, Mutu , Bimbingan dan Konseling

ABSTRACT

The involvement of guidance and counseling teachers in the school activities program has not been maximized. There has never been a quality audit of guidance and counseling services, Not yet having a standard operational procedure for guidance and counseling services. This service aims to improve the culture of quality guidance and counseling services through training in quality guidance and counseling service quality in Banjarmasin City. The target of service is the teachers of guidance and counseling at Vocational Schools in Banjarmasin City. Method of activities in the form of seminars and workshop about the strategy of quality guidance and counseling services. Achievement target; Strategic policy for the success of the school quality culture, strategic policy for the success of the quality culture. Targeted Output from Service; Seminar, e-ISSN Journal, Guidance and Counseling Quality Strategy Culture Guidebook.

Keywords. Strategy, quality, guidance and counseling



PENDAHULUAN

Bimbingan dan konseling (BK) adalah proses dalam memberikan suatu bantuan kepada peserta didik, agar aspek potensi alamiah siswa dapat berkembang sesuai dengan tahap perkembangannya secara optimal, serta siswa terbebas dari tekanan jiwa baik secara pribadi, sosial, belajar, karir. Nurihsan (2014:8) bimbingan merupakan upaya pembimbingan untuk membantu mengoptimalkan individu.

Bimbingan dan konseling merupakan suatu proses yang dilakukan oleh ahli dalam bidang bimbingan dan konseling sebagaimana dalam peraturan menteri No 111 Tahun 2014 Tentang Bimbingan Dan Konseling Pada Pendidikan Dasar Dan Pendidikan Menengah, menyatakan bahwa guru bimbingan dan konseling adalah pendidik dengan kualifikasi akademik S-1 dalam bidang Bimbingan dan Konseling. Prayitno (2013:98) menjelaskan bahwa pelayanan bimbingan dan konseling sepatutnya dilakukan orang ahli dibidang bimbingan dan konseling. Sutisrna (2013:5) menjelaskan bahwa pelaksana bimbingan dan konseling harusnya orang yang memiliki kompetensi dibidang bimbingan dan konseling

Syarat Guru BK adalah tenaga yang professional dan terdidik serta terlatih dalam bidang bimbingan dan konseling, sebagaimana dikemukakan.Mulyasa (2008:35-36) dapat dimaknai bahwa pendidikan guru minimal S-1/D IV bidang kependidikan (guru BK). Usman (2001:15) guru professional merupakan guru yang terlatih dalam berbagai strategi atau teknik di dalam pembelajaran, menguasai landasan kependidikan.

Seorang guru BK yang professional, telah ditetapkan dalam Undang-Undang Guru dan Dosen No 5 tahun 2004. Undang-Undang tersebut menyatakan bahwa guru BK profesional dituntut memiliki 4 kompetensi yakni kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi pedagogi, kompetensi profesional. Dalam kompetensi profesional diantaranya, pendidikan guru minimal S-1 (S-1 BK) dan mampu melakukan manajemen pelayanan bimbingan dan konseling dengan melakukan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi serta fullow up, sehingga terciptanya mutu layanan bimbingan dan konseling

Manajemen pelayanan bimbingan dan konseling pada pendidikan formal, dalam konteks penyelenggaraan layanan BK pada suatu sekolah, merupakan bagian yang integral dari program kegiatan pendidikan, dengan kata lain program pelayanan bimbingan dan konseling tidak boleh bertentangan dengan visi misi dan program sekolah serta stakeholder.

Melibatkan stakeholder dalam pelaksanaan pelayanan bimbingan dan konseling sangat penting dilakukan, agar stakeholder merasa bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan pelayanan bimbingan dan konseling, dan dengan demikian akan menciptakan suatu mutu layanan BK terhadap penyelenggaraan pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah.

Pelaksanaan pelayanan bimbingan dan konseling jangan hanya dilihat dari aspek program layanan bimbingan dan konseling saja, akan tetapi jauh dari itu, yakni dengan fungsi manajemen layanan bimbingan dan konseling yang mencakup lebih luas lagi, mulai visi dan misi, tujuan dan program serta strategi. Lebih spesifik lagi dalam pelaksanaan pelayanan bimbingan dan konseling pada pendidikan formal banyak aspek yakni aspek capaian lulusan, proses, sarana prasarana, pendanaan, sumber daya manusia, administrasi dan supervisi serta penilaian, kesemua aspek tersebut membutuhkan suatu strategi manajemen mutu layanan.

Penyelenggaraan layanan bimbingan dan konseling pada lembaga pendidikan formal kalau dicermati masih lemah dalam hal keterlibatan guru BK pada kegiatan penerimaan siswa baru (PSB), ruang BK menyatu dengan ruang OSIS (sarana prasarana), guru BK bukan dari pendidikan S-1 BK, pendanaannya masih sangat rendah, seharusnya dalam penyelenggaraan layanan bimbingan dan konseling sangat dibutuhkan dana dalam merealisasikan program layanan bimbingan dan konseling.

Manajemen layanan BK belum maksimal memfungsikan proses analisis factor internal dan eksternal, hasil evaluasi layanan BK masih belum optimal dijadikan bahan kajian untuk peningkatan mutu layanan, belum dilakukan secara komprehensif pada aspek perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi, dan untuk peningkatan mutu layanan bimbingan dan konseling (strategi fullow up), hasil evaluasi belum efektif di berdayakan sebagai suatu sumber yang utama dalam menindaklanjuti suatu permasalahan yang dituangkan kedalam perencanaan selanjutnya, sehingga mutu layanan bimbingan dan konseling belum tercipta untuk suatu perbaikan mutu layanan yang berkelanjutan (strategi mutu layanan).

Dari sini terlihat aspek manajemen strategi mutu layanan bimbingan dan konseling yang bermutu bisa dikatakan kurang mendapat perhatian, kurang focus dan kurang berkometmen untuk budaya mutu layanan bimbingan dan konseling, Sehingga sepertinya mutu layanan bimbingan dan konseling kurang mendapatkan perhatian, kurang memenuhi kebutuhan mutu coustumer.

Permasalahan dalam aspek manajemen bimbingan dan konseling di sekolah tidak hanya menekankan aspek penguatan teori dan praktik layanan bimbingan dan konseling,



akan tetapi, berkaitan erat dengan aspek manajemen strategi mutu layanan bimbingan dan konseling. Untuk menjawab layanan bimbingan dan konseling bermutu merupakan suatu hal diusahakan agar mutu layanan bimbingan dan konseling sebagai kunci dalam menciptakan budaya mutu. Mutu mengandung tingkat keunggulan produk, apakah berupa barang maupun jasa. Araro 2006 (dalam Zazin. 2014: 54) menjelaskan sebuah derajat standar digunakan dan memiliki ketergantungan pada biaya rendah. layanan bimbingan dan konseling bermutu merupakan suatu pembedaan antara kesuksesan dan kegagalan. Sallis (2011:30) menjelaskan mutu merupakan masalah pokok mengawal perkembangan BK untuk meraih status ditengah-tengah persaingan dunia mutu.

Mutu layanan bimbingan dan konseling merupakan suatu produk jasa pendidikan yang berujung kepada kepuasan *customer* terutama sekali siswa sebagai *customer primary*. Zazin (2014:55) dijelaskan bahwa mutu merupakan suatu nilai memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam hal ini siswa. Mutu merupakan keunggulan status dan posisi kepemilikan produk jasa BK sebagai hasil akhir suatu produk BK dengan adanya layanan spesifikasi ditentukan sesuai standar.

Bimbingan dan Konseling berupa suatu pelayanan yang diberikan kepada siswa agar siswa berkembang optimal. Susanto (2015:5) menjelaskan bimbingan merupakan bantuan dalam bidang bimbingan kepada siswa baik individual maupun kelompok agar pribadi siswa berkembang menjadi pribadi mandiri. siswa merupakan individu yang memiliki potensi fitrah dalam berkeyakinan sehingga dalam hal ini bimbingan juga dapat dipahami sebagai pemberian bantuan kepada siswa agar keimanannya terhadap keyakinan agama berkembang dan menjadikan kehidupannya rahmatan lil alamin. Hasanah (2014:55-72) dapat dimaknai bimbingan merupakan sarana layanan dalam menumbuhkan kesadaran diri tentang kebenaran nilai dan pandangan hidup secara relegius (Islami).

Untuk menuju mutu yang berkelanjutan sehingga terjadi suatu perubahan, maka dalam mutu berkelanjutan tentunya semua orang dan semua bidang berkomitmen terhadap mutu berkelanjutan dengan mengutamakan kepentingan primer bagi siswa sebagai *customer service primary*

Dalam mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan bimbingan dan konseling pada pendidikan formal, sehingga terciptanya budaya mutu yang berkelanjutan tentunya diperlukan suatu manajemen strategi dalam meningkatkan mutu layanan bimbingan dan konseling pada pendidikan formal (SMK), dengan memperhatikan

beberapa prinsip dalam manajemen mutu layanan Bimbingan dan Konseling: 1) Partisipasi konstituen sekolah agar tercipta rasa kepemilikan dan tanggung jawab bersama terhadap penyelenggaraan bimbingan dan konseling di sekolah, 2) Pendelegasian otoritas dari pihak sekolah berpusat dari administrasi ke pada focus terhadap pengembangan manajemen mutu menuju suatu perubahan, 3) Implementasi sistem pengambil keputusan terdesentralisasi sehingga akan menguntungkan dengan mendapatkan berbagai sumber data dan pendanaan dalam pemecahan masalah.

Dari permasalahan yang masih dihadapi dalam budaya mutu layanan bimbingan dan konseling di SMKN Kota Banjarmasin, diperlukan peningkatan *soft skill* bagi guru bimbingan dan konseling berkaitan dengan membudayakan mutu, agar berkomitmen secara berkelanjutan melalui sistem mutu layanan bimbingan dan konseling, menetapkan kebijakan mutu layanan bimbingan dan konseling, dan menyusun Standar Oprasional Prosudur mutu layanan bimbingan dan konseling.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Metode kegiatan pengabdian pada masyarakat dilakukan dalam bentuk pelatihan manajemen strategi mutu layanan bimbingan dan konseling berorientasi *public trust* pada SMK di Kota Banjarmasin dengan melakukan; 1) Melaksanakan seminar mutu layanan bimbingan dan konseling 2) Melaksanakan workshop mutu layanan bimbingan dan konseling

Sasaran pengabdian adalah guru-guru bimbingan dan konseling (masyarakat pendidikan) di SMKNdi Kota Banjarmasin.

Tempat pelaksanaan kegiatan pengabdian pada masyarakat dilakukan di SMKN 5 Banjarmasin pada tanggal 25 Februari 2019

Melalui seminar dan workshup tentang manajemen strategi mutu layanan bimbingan dan konseling berorientasi *public trust* pada SMK di Kota Banjarmasin bagi guru bimbingan dan konseling dapat; 1) *Soft Skill* berkaitan sistem mutu layanan bimbingan dan konseling 2) *Soft Skill* berkaitan dengan kebijakan mutu layanan bimbingan dan konseling 3) *Soft Skill* berkaitan penyusunan Standar Oprasional Prosudur (SOP) mutu layanan bimbingan dan konseling

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sesi Pertama

Pada pukul 08.30 sesi pertama di mulai dengan membagi materi pelatihan dan daftar absensi, dilanjutkan dengan perkenalan fasilitator. Kemudian pemberian kata sambutan sekaligus pembukaan kegiatan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang dibuka



oleh Wakil Kepala Sekolah SMKN 5 Banjarmasin. Setelah pembukaan kegiatan pengabdian mulai dilaksanakan pada kegiatan inti ini pembicara menanyakan pada peserta mengenai pengetahuan atau pemahaman yang dimiliki peserta tentang konsep manajemen mutu sebagai bentuk pretest. Proses ini berlangsung selama + 10 menit. Setelah itu mulai dilaksanakan sesi manajemen mutu yaitu penayangan slide materi manajemen mutu. Penayangan slide ini ditujukan untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai manajemen mutu sebagai pengantar sebelum pelatihan. Pada sesi ini peserta diminta untuk memperhatikan materi yang disampaikan. Pelaksanaan proses ini selama 90 menit. Kegiatan ini diselingi dengan break sebelum kegiatan inti dilaksanakan dengan membagikan snack kepada para peserta kegiatan. Setelah break kegiatan inti dilaksanakan kembali.



Gambar 1. Penyajian Materi Pelatihan

2. Sesi Kedua

Sesi kedua dimulai setelah *break* selesai. Pada sesi ini pembicara menjelaskan tentang: a. visi dan misi, b. rencana kerja, c. program kerja, d. standar operasional.

sesi kedua bertujuan agar guru bimbingan dan konseling mengetahui dan mampu membuat sendiri Standar Operasional, program Kerja, Rencana Kerja dan paham dalam membuat visi dan misi Bimbingan dan Konseling disekolah yang berlandaskan pada visi dan misi sekolah. Sesi ini berlangsung selama 90 menit.



Gambar 1. Penyajian Materi Pelatihan

3. Sesi Ketiga

Pada sesi ini para peserta pelatihan yaitu guru BK di beri kesempatan untuk mengajukan pertanyaan mengenai materi yang di jelaskan oleh pembicara agar mereka bisa lebih paham, karena materi yang dijelaskan merupakan landasan dalam pelaksanaan pelatihan di sesi keempat.



Gambar 1. Penyajian Materi Pelatihan

4. Sesi Keempat

Pada sesi ini, pelatihan manajemen strategi mutu untuk meningkatkan layanan bimbingan dan konseling disekolah dimulai. Pelatihan pertama yang di berikan adalah pelatihan pembuatan program kerja berdasarkan standar POP BK SMK Negeri. Disesi ini para peserta pelatihan di latih membuat visi dan misi bimbingan dan konseling yang sesuai dengan visi dan misi sekolah, membuat program kerja BK dan rencana kerja BK, yang benar baik itu program perhari, perminggu, perbulan dan pertahun, serta pembuatan standar operasional, Setelah pembicara menjelaskan bagaimana cara membuatnya, para peserta pelatihan yaitu guru BK diminta untuk membuat sendiri kemudian diterapkan di sekolah masing-masing. Sesi berlangsung 200 menit.



Gambar 2 Kegiatan pelatihan dengan penugasan



PENETAPAN STANDAR

SPMI

1. VISI, MISI DAN TUJUAN SMK.....

1.1. Visi

1.2. Misi

- a.
- b.

1.3. Tujuan

- a.
- b.

2. TUJUAN

Tujuan dokumen Manual Penetapan Standar SPMI SMK adalah untuk merancang, merumuskan dan menetapkan Standar SPMI SMK

3. LUAS LINGKUP MANUAL PENETAPAN STANDAR SPMI DAN PENGGUNAANNYA

Manual ini berlaku:

- 1. Ketika sebuah standar SPMI pertama kali hendak dirancang, dirumuskan, dan ditetapkan
- 2. Untuk semua Standar SPMI

4. DEFINISI ISTILAH

- 4.1. Merancang Standar: olah pikir untuk menghasilkan standar SPMI tentang semua hal yang dibutuhkan untuk mengembangkan mutu Pelayanan Bimbingan dan Konseling SMK Kegiatan ini berupa penjabaran Standar Nasional Pendidikan .
- 4.2. Merumuskan Standar: Menuliskan isi setiap standar ke dalam bentuk pernyataan lengkap dan utuh dengan menggunakan rumus *Audience, Behavior, Competence, dan Degree*.
- 4.3. Menetapkan Standar: tindakan berupa persetujuan dan pengesahan standar SPMI sehingga standar dinyatakan berlaku.
- 4.4. Studi Pelacakan: tindakan berupa penelusuran lulusan SMK yang sudah bekerja.
- 4.5. Uji Publik: tindakan yang telah disetujui oleh stakeholder atau pemakai lulusan SMK

5. LANGKAH-LANGKAH ATAU PROSEDUR PENETAPAN STANDAR SPMI

- 5.1. Jadikan Visi dan Misi SMK sebagai landasan dan tujuan akhir mulai merancang hingga menetapkan standar
- 5.2. Kumpulkan dan pelajari semua peraturan perundang-undangan yang relevan dengan aspek kegiatan yang hendak dibuat standarnya.
- 5.3. Catat apa yang menjadi norma hukum atau syarat yang tercantum dalam perundang-undangan yang tidak dapat disimpangi.
- 5.4. Lakukan evaluasi diri dengan menggunakan *SWOT analysis*
- 5.5. Laksanakan studi pelacakan atau survey tentang aspek yang hendak dibuatkan standarnya terhadap pemangku kepentingan internal atau eksternal
- 5.6. Lakukan analisis hasil dari langkah butir. 5.2 hingga butir 5.4 dengan mengujinya terhadap Visi dan Misi Universitas SMK
- 5.7. Rumuskan draft awal standar SPMI yang bersangkutan dengan menggunakan rumus ABCD
- 5.8. Lakukan uji publik atau sosialisasi draft standar SPMI dengan mengundang pemangku kepentingan internal dan atau eksternal untuk mendapatkan saran
- 5.9. Rumuskan kembali pernyataan standar SPMI dengan memperhatikan hasil rekomendasi butir 5.8
- 5.10. Lakukan pengeditan dan verifikasi pernyataan standar SPMI untuk memastikan tidak ada kesalahan gramatikal atau kesalahan penulisan
- 5.11. Sahkan dan berlakukan Standar SPMI melalui penetapan dalam bentuk keputusan

6. KUALIFIKASI PEJABAT/PETUGAS YANG MENJALANKAN MANUAL PENETAPAN STANDAR SPMI

Tim SPMI SMK sebagai perancang dan koordinator, dengan, melibatkan pimpinan SMK dan semua unit, serta Para Guru, masing-masing sesuai dengan tugas, kewenangan dan bidang keahliannya.

7. CATATAN

Untuk melengkapi manual ini ketersediaan dokumen tertulis berupa:

- a. Daftar peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan atau yang berkaitan dengan Pelayanan Bimbingan dan Konseling
- b. Ketersediaan peraturan yang ada di SMK
- c. Kuesioner untuk studi pelacakan atau untuk survey
- d. Formulir/*Template* standar

8. REFERENSI

- Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Undang-Undang Guru dan Dosen No 5 tahun 2004
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
- Permen No 111 Tahun 2014 Tentang Bimbingan Dan Konseling Pada Pendidikan Dasar Dan Pendidikan Menengah



bimbingan dan konseling di sekolah masing-masing, dengan tujuan meningkatkan public trust.

- b. Materi pelatihan manajemen strategi mutu mampu memberikan pemahaman baru pada peserta pelatihan (guru-guru BK SMK Negeri di kota Banjarmasin) mengenai pentingnya mutu layanan demi meningkatnya *public trust*.
- c. Pelatihan pembuatan visi dan misi, standar operasional, pembuatan program kerja dan pembuatan rencana kerja mampu meningkatkan mutu layanan bimbingan dan konseling, meningkatkan public trust dan motivasi bagi para guru BK SMK Negeri di kota Banjarmasin.

REKOMENDASI

Melalui kegiatan pengabdian masyarakat pelatihan monitoring dan evaluasi ini, maka dapat disarankan:

- a. Bagi peserta (para guru BK), Kegiatan ini dapat ditindaklanjuti oleh para guru BK dengan mengimplementasikan di sekolah masing-masing.
- b. Bagi sekolah, Kegiatan ini dapat ditindaklanjuti dengan koordinator guru BK di sekolah masing-masing agar mutu layanan bimbingan dan konseling menjadi meningkat sehingga *public trust* juga meningkat

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada lembaga Universitas Islam Kalimantan yang telah mendukung kegiatan ini

DAFTAR RUJUKAN

- Anwar, Kasypul. Jarkawi. Madihah, Husnul. Fauzi, Zainal. (2018). Strategy Accoutability Program Bimbingan dan Konseling Dalam Mewujudkan Public Trust di Sekolah Menengah Kejuruan Kota Banjarmasin. Bandung: Alfabeta
- Jarkawi. (2017). Manajemen Strategi Pendidikan Sekolah Dasar. Banjarmasin: LP2M Uniska MAB Banjarmasin
- Mulyasa, H.E. (2008). Kurikulum Yang Disempurnakan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nurihsan. (2014). Bimbingan dan Konseling. Bandung : Refika Aditama
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2007 tentang Standar pengelolaan Pendidikan oleh satuan Pendidikan Dasar dan Menengah

Permendikbud No 111 Tahun 2014 Tentang Bimbingan Dan Konseling Pada Pendidikan Dasar Dan Pendidikan Menengah
Permen Nomor 11 tahun 2004 tentang Bimbingan dan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah
Prayitno. (2013). Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling. Jakarta: Rineka Cipta.
Sallis, Edward. (2010). Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan. Jojakarta: IRCiSoD
Sallis, Edward. (2011). Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan. Jogjakarta: IRCiSoD
Sanusi, Achmad. (2014). Strategi Pendidikan. Bandung Bandung. Nuansa Cendekia
Sukardi, Dewa Ketut. (2010). Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah. Jakarta: PT Rineka Cipta
Susanto, Ahmad. (2015). Bimbingan dan Konseling di Taman Kanak Kanak. Jakarta: Kencana
Sutisrna. (2013). Bimbingan dan Konseling. Yoyakarta : Andi Offset
Sutoyo, Anwar . (2009). Bimbingan dan Konseling Islami. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
Undang-Undang Guru dan Dosen No 5 tahun 2004
Undang-undang Guru dan Dosen Nomor 5 tahun 2004
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
Usman, Moh. Uzer. (2001). Menjadi Guru Profesional. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
Zazin, Nur. (2014). Grakan Menata Mutu Pendidikan. Jogjakarta: Ar-Rzz Media