

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA MENGIKUTI
KONSELING INDIVIDUAL DI PUSAT LAYANAN
BIMBINGAN DAN KONSELING UNP**

SKRIPSI

*Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Pendidikan*

Dosen Pembimbing Akademik:

Dr. Yarmis Syukur, M.Pd., Kons.



Oleh:

NIA ANGGRAINI

NIM. 19006024

**DEPARTEMEN BIMBINGAN DAN KONSELING
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

PERSETUJUAN SKRIPSI
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA MENGIKUTI
KONSELING INDIVIDUAL DI PUSAT LAYANAN BIMBINGAN DAN
KONSELING UNP

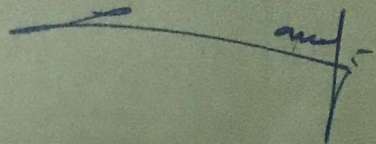
Nama : Nia Anggraini
NIM/BP : 19006024/ 2019
Departemen/Prodi : Bimbingan dan Konseling
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, 06 November 2023

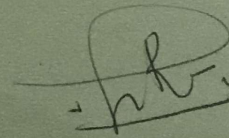
Kepala Departemen

Disetujui Oleh

Pembimbing Akademik,



Dr. Zadrian Ardi, M.Pd., Kons.
NIP. 199006012015041002



Dr. Yarmis Svukur, M.Pd., Kons.
NIP. 19620415 198703 2 002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji
Departemen Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan,
Universitas Negeri Padang

Judul : **TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA MENGIKUTI
KONSELING INDIVIDUAL DI PUSAT LAYANAN
BIMBINGAN DAN KONSELING UNP**

Nama : Nia Anggraini

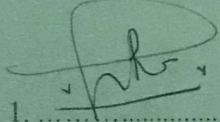
NIM : 19006024

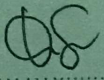
Departemen/Prodi : Bimbingan dan Konseling

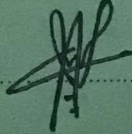
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, 06 November 2023

Tim Penguji, NO	Nama	Tanda Tangan
--------------------	------	--------------

1. Ketua	: Dr. Yarmis Syukur, M.Pd., Kons.	1. 
----------	-----------------------------------	--

2. Anggota 1	: Dr. Dina Sukma, S.Psi, S.Pd., M.Pd.	2. 
--------------	---------------------------------------	--

3. Anggota 2	: Lisa Putriani, S.Pd., M.Pd., Kons.	3. 
--------------	--------------------------------------	--

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nia Anggraini
NIM/BP : 19006024/2019
Departemen/Prodi : Bimbingan dan Konseling
Fakultas : Ilmu Pendidikan
Judul : TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
MENGIKUTI KONSELING INDIVIDUAL DI
PUSAT LAYANAN BIMBINGAN DAN
KONSELING UNP

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, makasayabersediabertanggung jawab, sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Padang, 06 November 2023

Saya yang menyatakan,



NIA ANGGRAINI

NIM.19006024

ABSTRAK

Nia Anggraini. 2023. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Mengikuti Konseling Individual di Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling UNP. Skripsi. Bimbingan dan Konseling. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Padang.

Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling UNP memegang peran penting dalam membantu mahasiswa mencari jalan keluar dari hal yang mengganggu pikirannya dan mewujudkan KES (kehidupan efektif sehari-hari). Kualitas Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling dapat dilihat dari kepuasan mahasiswa yang telah mengikuti layanan, salah satunya yaitu layanan konseling individual. Bantuan yang telah diberikan oleh konselor melalui Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling pada saat ini dapat dilihat baik, namun ada beberapa mahasiswa yang telah mengikuti konseling individual kurang terbuka menceritakan hal yang mengganggu pikirannya karena merasa ruang konseling yang kurang kedap suara dan juga mahasiswa kurang termotivasi mengikuti layanan karena jadwal konseling yang tidak sesuai dengan yang diinginkan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa setelah mengikuti konseling individual di Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling UNP.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa yang telah mengikuti konseling individual di Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling UNP pada tahun 2020 hingga 2022 yang berjumlah 321 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling* dan memperoleh sampel sebanyak 150. Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah angket tingkat kepuasan mengikuti konseling individual yang dibuat dalam bentuk *google form*. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa mengikuti konseling individual sebagian besar berada pada kategori sangat puas dengan persentase 57% dan ditinjau berdasarkan: 1) tingkat kepuasan mahasiswa setelah mengikuti konseling individual dilihat dari aspek *reliability* (kehandalan) berada pada kategori puas dengan rata-rata skor 75 (50%), 2) tingkat kepuasan mahasiswa setelah mengikuti konseling individual dilihat dari aspek *responsiveness* (daya tanggap) berada pada kategori sangat puas dengan rata-rata skor 66 (44%), 3) tingkat kepuasan mahasiswa setelah mengikuti konseling individual dilihat dari aspek *assurance* (jaminan) berada pada kategori puas dengan rata-rata skor 64 (43%), 4) tingkat kepuasan mahasiswa setelah mengikuti konseling individual dilihat dari aspek *emphaty* (empati) berada pada kategori sangat puas dengan rata-rata skor 76 (51%), 5) tingkat kepuasan mahasiswa setelah mengikuti konseling individual dilihat dari aspek *tangibles* (bukti fisik) berada pada kategori puas dengan rata-rata skor 73 (49%).

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Konseling Individual.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti sampaikan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, karunia, serta hidayah dan berkahNya kepada kita semua, khususnya kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Mengikuti Konseling Individual di Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Padang“. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan pada Departemen Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Peneliti banyak mendapatkan bantuan dan dorongan, serta nasihat dan bimbingan dari berbagai pihak dalam penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada.

1. Ibu Dr. Yarmis Syukur, M. Pd., Kons., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan dan saran kepada peneliti dengan penuh kesabaran serta kesediaan meluangkan waktu di tengah-tengah kesibukan beliau untuk membimbing, mengarahkan dan memberi dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Alm. Bapak Mursyid Ridha, S. Ag., M.Pd. yang telah membimbing peneliti selama masa hidupnya dengan penuh kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan arahan selama peneliti menempuh perkuliahan. Semoga amal ibadah bapak diterima disisi ALLAH SWT dan ditempatkan disisi-NYA, aamiin.

3. Ibu Dr. Dina Sukma, S.Psi., S.Pd., M.Pd. dan Ibu Lisa Putriani, S.Pd., M.Pd., Kons. selaku Dosen contributor, penguji sekaligus tim penimbang instrumen penelitian (*judgement*) yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Gusni Dian Suri, S.Pd., M.Pd. yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan arahan serta masukan dalam menimbang (*Judgement*) instrument penelitian.
5. Bapak Dr. Zadrian Ardi, M.Pd., Kons. selaku Kepala Departemen Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang. Terimakasih atas layanan yang diberikan.
6. Bapak/Ibu Dosen Departemen Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan yang telah memberikan sumbangan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada peneliti selama masa perkuliahan.
7. Bapak Ramadi selaku staf administrasi Jurusan Bimbingan dan Konseling yang telah membantu peneliti dalam proses administrasi selama masa perkuliahan.
8. Ibu Febriyeni, S.Pd selaku staf administrasi Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling yang telah membantu peneliti dalam menyebarkan gform kepada mahasiswa yang telah mengikuti konseling individual.
9. Kedua Orangtua, ibu Hendrawati dan bapak Wanso yang senantiasa memberikan motivasi, semangat, dan dukungan secara moril, materil, serta doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada saudara peneliti Zahra dan Zahri yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Para sahabat peneliti Lala, Imel, Anik, Nike, Ayni dan Nadira yang sudah menemani peneliti sejak awal perkuliahan hingga sampai pada tahap ini dan telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman BK19 yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas saran, kontribusi dan bantuan dalam penulisan skripsi ini.
13. Pihak-pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu demi satu, yang telah memberikan bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

Atas segala bantuan dan jerih payah yang telah diberikan kepada peneliti, semoga mendapat balasan yang setimpal dari ALLAH, Aamiin. Demikian ucapan terimakasih yang dapat peneliti sampaikan semoga apa yang telah kita lakukan dapat bermanfaat bagi peningkatan pendidikan di daerah kita ini dan selalu mendapat ridhaNya. Skripsi ini belum sempurna, atas dasar itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Padang, November 2023

Nia Anggraini

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Asumsi Penelitian	9
F. Tujuan Penelitian	10
G. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Tingkat Kepuasan	12
1. Pengertian Kepuasan	12
2. Aspek Kepuasan	13
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	17
B. Konseling Individual	18
1. Pengertian Konseling Individual	18
2. Tujuan Konseling Individual	19
3. Fungsi Konseling Individual	20
C. Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling	21
1. Sejarah Pusat Layanan BK	21
2. Fungsi dan Tujuan	22
3. Sasaran dan Mekanisme Pelayanan	24
D. Penelitian Relevan	24
E. Kerangka Konseptual	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Populasi dan Sampel	28

1. Populasi	28
2. Sampel	29
C. Jenis dan Sumber Data	30
1. Jenis Data.....	30
2. Sumber Data	30
D. Definisi Operasional.....	30
E. Instrumen dan Pengembangan.....	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Teknis Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Deskripsi Hasil Penelitian	45
B. Pembahasan	53
BAB V PENUTUP	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran	60
DAFTAR RUJUKAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Populasi Mahasiswa yang Telah Mengikuti Konseling Individual	29
Tabel 2. Skor Jawaban Skala Likert Tingkat Kepuasan	33
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Tingkat Kepuasan Mahasiswa Setelah Mengikuti Konseling Individual	33
Tabel 4. Rekap Uji Validitas Instrumen Penelitian	35
Tabel 5. Reliability Statistics Tingkat Kepuasan	36
Tabel 6. Kategori Skor Tingkat Kepuasan Mengikuti Konseling Individual.....	40
Tabel 7. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Mengikuti Konseling Individual Mengenai Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan)	41
Tabel 8. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Mengikuti Konseling Individual Mengenai Aspek <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	41
Tabel 9. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Mengikuti Konseling Individual Mengenai Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan).....	42
Tabel 10. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Mengikuti Konseling Individual Mengenai Aspek <i>Empathy</i> (Empati).....	43
Tabel 11. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Mengikuti Konseling Individual Mengenai Aspek <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	43
Tabel 12. Kategori Tingkat Kepuasan Mengikuti Konseling Individual	45
Tabel 13. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Mengikuti Konseling Individual Mengenai Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	46
Tabel 14. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Mengikuti Konseling Individual Mengenai Aspek <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	47
Tabel 15. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Mengikuti Konseling Individual Mengenai Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan).....	48
Tabel 16. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Mengikuti Konseling Individual Mengenai Aspek <i>Empathy</i> (Empati).....	49
Tabel 17. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Mengikuti Konseling Individual Mengenai Aspek <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	50
Tabel 18. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Mengikuti Konseling Individual	51

GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Penelitian Konseptual26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Blue Print Instrumen Penelitian.....	66
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Judge Instrumen	68
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas.....	77
Lampiran 4. Instrumen Penelitian.....	83
Lampiran 5. Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Setelah Mengikuti Konseling Individual.....	92
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Dari Fakultas Ilmu Pendidikan	153
Lampiran 7. Surat Telah Melakukan Penelitian	155

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mahasiswa adalah status yang disandang oleh seseorang karena hubungannya dengan perguruan tinggi yang diharapkan dapat menjadi calon-calon intelektual atau bisa juga definisi mahasiswa adalah orang yang menuntut ilmu atau belajar di perguruan tinggi, baik itu di universitas, institut ataupun akademik. Sementara Sarwono (Alfian, 2014), mendefinisikan mahasiswa sebagai orang yang berusia 18 tahun lebih yang secara resmi terdaftar untuk mengikuti kuliah di perguruan tinggi dan dapat dikategorikan sebagai kelompok dalam masyarakat yang memperoleh status melalui ikatan lembaga pendidikan tinggi.

Mahasiswa menjalankan kehidupan berada pada fase pertumbuhan dan perkembangan. Seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan itu mahasiswa sering dihadapkan pada berbagai permasalahan baik masalah pribadi, masalah keluarga, masalah sosial maupun masalah pendidikan. Pada umumnya permasalahan yang sering dihadapi mahasiswa seperti gangguan suasana hati, perilaku destruktif, masalah interpersonal dan konsep diri lemah (Tosevski, 2010). Masalah yang dialami mahasiswa secara tidak langsung mempengaruhi perkembangannya (*Self-powerful*) dan sebagai penghambat pemenuhan tugas perkembangan. Mahasiswa sering mengalami stres, kecemasan, gejala depresi,

masalah keuangan, dan masalah psikologis lainnya yang memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kinerja akademik dan kesehatan mental mereka.

Permasalahan yang dialami mahasiswa secara tidak langsung akan berdampak terhadap potensi diri dan juga menjadi penghambat dalam mencapai tugas pertumbuhan dan perkembangan. Maka dari itu mahasiswa harus mampu mengatasi permasalahan yang dialaminya. Jika seorang mahasiswa kurang mampu dalam menyelesaikan permasalahan yang dialaminya, maka mahasiswa membutuhkan bantuan orang lain untuk menyelesaikan permasalahannya.

Dalam menganggapi hal tersebut, mahasiswa mengharapkan adanya penanganan dalam bentuk layanan sebagai wadah ataupun tempat curhat untuk mengatasi berbagai macam permasalahan yang dialaminya. Penanganan mahasiswa bermasalah dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa memperoleh bimbingan dan arahan melalui konseling. Untuk itu perlu adanya panduan dalam bentuk prosedur penanganan mahasiswa bermasalah, sehingga adanya keseragaman dalam upaya penanganan sekaligus dalam mengukuhkan peran perguruan tinggi yang tidak hanya sebatas intitusi pendidikan akan tetapi sebagai lembaga pencetak mahasiswa berkarakter.

Untuk mengatasi permasalahan yang dialami mahasiswa selama menempuh pendidikan diperguruan tinggi kiranya diperlukan layanan unit layanan

bimbingan dan konseling yang secara umum bertujuan membantu mahasiswa dengan mengiringi proses perkembangannya selama di perguruan tinggi.

Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling memiliki fungsi antara lain sebagai pemberi layanan untuk bimbingan konseling bagi mahasiswa. Pernyataan tersebut juga diungkapkan oleh Darussyamsu (2021), bahwa layanan BK di perguruan tinggi merupakan unit yang efektif dan efisien untuk mendukung dan membantu mahasiswa maupun masyarakat yang mengalami masalah baik dibidang pendidikan, karir, dan pribadi maupun sosial. Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling memberi layanan baik secara perorangan maupun kelompok. Maka dari itu, jika mahasiswa kurang mampu dalam mengatasi permasalahannya, mahasiswa dapat mendatangi konselor ke Pusat Layanan BK dalam mencari jalan keluar atas permasalahan yang dialami.

Salah satu layanan bimbingan dan konseling yang dapat membantu mahasiswa dalam mengatasi masalahnya yaitu layanan konseling individual. Menurut ASCA (*Amerika Counsellor Association*), pengertian konseling individual adalah pertemuan yang dilakukan secara tatap muka bersifat rahasia dan penuh penerimaan, menawarkan kesempatan dari konselor kepada klien, konselor menggunakan pengetahuan dan keterampilannya untuk membantu klien mengatasi masalahnya (Yusuf, 2009).

Fiah (2014) menyatakan bahwa upaya layanan konseling untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan kehidupan kemahasiswaan mengintegrasikan kelompok mahasiswa baru. Dalam rangka menarik dan mempertahankan mahasiswa yang kritis dan dinamis, perguruan tinggi berupaya untuk mempertahankan dan menghasilkan mahasiswa yang berkualitas, menjamin magang lulusan, mengembangkan dukungan alumni dan memperkuat partisipasi dan peran seluruh civitas akademika. Konseling individual yang telah diikuti mahasiswa diharapkan dapat membantu mahasiswa mengarahkannya dirinya kearah yang positif pada dan dapat menentukan jalan keluar dalam masalah yang dialaminya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling UNP, pada tahun 2022 ada 170 mahasiswa UNP yang telah mengikuti layanan konseling individual. Didapatkan hasil bahwa ada 64% mahasiswa merasa sangat terbantu, 20% terbantu dan 7% mahasiswa cukup terbantu dengan adanya konseling individual di UNP. Pada tahun 2021 ada 98 mahasiswa UNP yang telah mengikuti konseling individual, ada 54% merasa sangat terbantu, 31% merasa terbantu dan 7% merasa cukup terbantu. Sedangkan pada tahun 2020 ada 53 mahasiswa, 41% mahasiswa merasa sangat terbantu, 30% mahasiswa merasa terbantu dan 3% mahasiswa merasa cukup terbantu.

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa setiap tahunnya mahasiswa yang mengikuti konseling individual di Pusat Layanan BK UNP meningkat dan mayoritas mahasiswa yang mengikuti konseling individual tersebut merasa sangat terbantu dengan adanya bantuan yang telah diberikan konselor tersebut. Tetapi jika dibandingkan dengan jumlah seluruh mahasiswa UNP yang setiap tahunnya mencapai ribuan mahasiswa, maka dapat disimpulkan bahwa banyaknya mahasiswa UNP yang belum memanfaatkan unit pelayanan yang ada di UNP itu sendiri.

Pentingnya layanan konseling individual bagi perkembangan mahasiswa, menjadi hal yang mengharuskan konselor memperhatikan layanan yang telah diberikan. Adanya proses evaluasi terhadap layanan konseling individual menjadi bahan dalam peningkatan Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling. Salah satu cara untuk mengevaluasi layanan konseling individual yaitu dengan mengukur kepuasan mahasiswa yang telah mengikuti layanan konseling individual di Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling. Seperti yang dikemukakan oleh Goodstein dan Grigg (Amalia, 2016) :”*client satisfaction as an important factor in any overall evaluation of the counseling process*”.

Kepuasan dalam bahasa inggris berasal dari *satisfaction*. Puas berasal dari bahasa latin “*satis*” yang artinya cukup dan *facere* yang artinya berbuat. Menurut Siagian (2012) kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau

kecewa seseorang membandingkan kinerja yang dirasakan dalam hubungan dan harapan. Selain itu, kepuasan merupakan fungsi dari keefektifan yang dirasakan (*perceived effectiveness*) dan harapan (*ekspektasi*). Jika kinerja konselor lebih rendah dari yang diharapkan klien maka klien (mahasiswa) akan merasa kurang puas, dan sebaliknya.

Kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan mahasiswa terpenuhi. Suatu pelayanan dianggap memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan. Hal ini juga dipertegas Winkel dan Hastuti (2013), bahwa kepuasan layanan bimbingan dan konseling merupakan tingkat perasaan positif seseorang setelah mendapatkan bantuan dari konselor. Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan layanan bimbingan dan konseling merupakan penilaian yang diberikan mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling setelah mereka mendapatkan layanan sesuai yang diharapkannya.

Kepuasan ini akan berdampak pada keberlangsungan unit pelayanan tersebut. Semakin baik layanan yang diberikan kepada mahasiswa, semakin terpercaya perguruan tinggi tersebut dalam memenuhi harapan mahasiswa, dan memanfaatkan unit pelayanan tersebut. Harapan ini bisa terwujud apabila konselor adalah seorang yang profesional, handal, mempunyai empati yang tinggi pada mahasiswa serta punya penampilan sebagai pribadi yang menarik

dan menyenangkan, dan sebagainya. Kepuasan klien (mahasiswa) merupakan hal ini cukup penting untuk menunjang perkembangan Bimbingan dan Konseling di Perguruan Tinggi.

Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 10 April 2023 dengan sepuluh orang mahasiswa UNP yang telah mengikuti konseling individual di Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling. Hasil wawancara tersebut disimpulkan bahwa adanya rasa lega setelah mengikuti konseling. Namun ada beberapa hal membuat mahasiswa kurang puas dengan layanan konseling yang pernah diikuti. Dimana mahasiswa merasa bahwa ruangan konseling tersebut kurang kedap suara sehingga mahasiswa merasa bahwa orang lain mendengar apa yang dibicarakan. Selain itu mahasiswa juga merasa kesulitan dengan mengatur jadwal dalam mengikuti konseling individual. Hal ini dikarenakan jadwal antara klien dan konselor tersebut bentrok dengan kegiatan perkuliahan sehingga kegiatan konseling tersebut ditunda hingga ada klien yang harus mencari konselor lain. Dengan ditundanya konseling tersebut mengakibatkan turunnya minat klien untuk menceritakan permasalahannya. Klien juga merasa bahwa tidak ada konselor yang dapat memberikan layanan dengan cepat dan segera dalam mengatasi permasalahan klien sedangkan disana terdapat banyak konselor yang dapat membantu dalam mencari jalan keluar permasalahannya.

Berdasarkan kondisi, fenomena dan juga pembahasan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tingkat Kepuasan Mahasiswa Mengikuti Konseling Individual di Pusat Layanan BK UNP”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dirumuskan bahwa:

1. Adanya permasalahan mahasiswa yang tidak diatasi dengan segera yang disebabkan ketidaksesuaian antara jadwal konselor dengan klien.
2. Rendahnya minat mahasiswa mengikuti layanan konseling individual dikarenakan ruang konseling yang kurang kedap suara.
3. Adanya ketidakpuasan mahasiswa karena jadwal kegiatan layanan konseling individual tidak sesuai yang diharapkan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah dirumuskan, maka penelitian ini dibatasi pada kepuasan mahasiswa yang telah mengikuti konseling individual di Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling UNP.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka masalah yang dapat dirumuskan yaitu:

1. Bagaimana deskripsi tingkat kepuasan mahasiswa setelah mengikuti konseling individual di Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling UNP?
2. Bagaimana deskripsi tingkat kepuasan mahasiswa setelah mengikuti konseling individual ditinjau dari aspek kehandalan (*reliability*)?
3. Bagaimana deskripsi tingkat kepuasan mahasiswa setelah mengikuti konseling individual ditinjau dari aspek daya tanggap (*responsiveness*)?
4. Bagaimana deskripsi tingkat kepuasan mahasiswa setelah mengikuti konseling individual ditinjau dari aspek jaminan (*assurance*)?
5. Bagaimana deskripsi tingkat kepuasan mahasiswa setelah mengikuti konseling individual ditinjau dari aspek empati (*emphaty*)?
6. Bagaimana deskripsi tingkat kepuasan mahasiswa setelah mengikuti konseling individual ditinjau dari aspek bukti fisik (*tangibles*)?

E. Asumsi Penelitian

1. Tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa terhadap konseling individual berbeda-beda.
2. Mahasiswa merasa terbantu dengan adanya bantuan dari konselor ketika tidak mampu mengatasi permasalahannya.
3. Mahasiswa mampu menyelesaikan masalah yang dialami baik masalah pribadi maupun masalah lainnya

F. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa setelah mengikuti konseling individual di Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling UNP.
2. Mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa setelah mengikuti konseling individual ditinjau dari aspek kehandalan (*reliability*).
3. Mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa setelah mengikuti konseling individual ditinjau dari aspek daya tanggap (*responsiveness*).
4. Mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa setelah mengikuti konseling individual ditinjau dari aspek jaminan (*assurance*).
5. Mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa setelah mengikuti konseling individual ditinjau dari aspek empati (*emphaty*).
6. Mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa setelah mengikuti konseling individual ditinjau dari aspek bukti fisik (*tangibles*).

G. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi di bidang bimbingan dan konseling sebagai pengetahuan dan wawasan tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh konselor terkhususnya pada pelaksanaan konseling individual terhadap

mahasiswa yang memiliki permasalahan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil yang diperoleh diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan memperkaya wawasan dan pengetahuan serta acuan sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya.

b. Bagi Konselor

Sebagai masukan dan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan pemberian layanan khususnya pada penyelesaian permasalahan yang dialami oleh mahasiswa.

c. Bagi Pusat Layanan Bimbingan Konseling

Sebagai masukan untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan oleh konselor melalui Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Padang.