



Research Article

Implementasi Sistem Manajemen Layanan Bimbingan Dan Konseling Di SMPN 15 Mataram

Naya Safitri¹, Aditra Wahyuda², Mohamad Mustari³

¹ Program Studi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas Mataram, Indonesia; nayasafitri222@gmail.com

² Program Studi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas Mataram, Indonesia; aaditrawahyuda@gmail.com

³ Program Studi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas Mataram, Indonesia; nayasafitri222@gmail.com

Copyright © 2025 by Authors, Published by **Public Service: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan**. This is an open access article under the CC BY License <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Received : August 24, 2025
Accepted : October 17, 2025

Revised : September 29, 2025
Available online : November 27, 2025

How to Cite: Naya Safitri, Aditra Wahyuda, & Mohamad Mustari. (2025). Implementation of Guidance and Counseling Service Management System at SMPN 15 Mataram. *Public Service: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 2(2), 192-199. <https://doi.org/10.61166/service.v2i2.37>

Implementation of Guidance and Counseling Service Management System at SMPN 15 Mataram

Abstract. The implementation of Guidance and Counseling (GC) services in schools plays a crucial role in assisting students in dealing with developmental, academic, social, and emotional challenges, especially in the digital era where behavioral changes among adolescents are becoming increasingly complex. This condition requires a well-planned, structured, and needs-based management system for GC services. Based on this urgency, this study aims to describe the implementation of the management system of Guidance and Counseling services at SMPN 15 Mataram, including program planning, forms of coordination among related parties, and the obstacles encountered during its implementation. This research employed a descriptive qualitative approach with data collected through in-depth interviews, direct observations, and documentation. The findings indicate that the GC program is planned based

on the Student Needs Assessment Questionnaire (AKPD), enabling the services to remain flexible and relevant to students' needs. The implementation includes individual counseling, classroom guidance, case assistance, and student development activities. Coordination among the GC teacher, homeroom teachers, subject teachers, and parents runs effectively through open and continuous communication. The challenges encountered mainly relate to the diversity of student characteristics and the influence of social media on adolescent behavior. This study contributes as an evaluation reference and provides insights for improving GC management to be more adaptive and responsive to the dynamics of students' development.

Keywords: Guidance And Counseling, Service Management, School Coordination, AKPD, Student Development.

Abstrak. Pelaksanaan layanan Bimbingan dan Konseling (BK) di sekolah memiliki peran penting dalam membantu peserta didik menghadapi berbagai permasalahan perkembangan, akademik, sosial, dan emosional, terutama di era digital yang menyebabkan perubahan perilaku siswa semakin kompleks. Kondisi ini menuntut adanya manajemen layanan BK yang terencana, terstruktur, dan sesuai kebutuhan peserta didik. Berdasarkan urgensi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai implementasi sistem manajemen layanan BK di SMPN 15 Mataram, yang mencakup proses perencanaan program, bentuk koordinasi antar pihak terkait, serta kendala yang muncul dalam pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyusunan program BK dilakukan berdasarkan Angket Kebutuhan Peserta Didik (AKPD) sehingga layanan bersifat fleksibel dan relevan dengan kebutuhan siswa. Pelaksanaan layanan meliputi konseling individu, layanan klasikal, pendampingan kasus, dan pengembangan diri. Koordinasi antara guru BK, wali kelas, guru mata pelajaran, dan orang tua berlangsung efektif melalui komunikasi yang terbuka dan berkelanjutan. Adapun kendala yang dihadapi terutama terkait keberagaman karakter siswa dan pengaruh media sosial terhadap perilaku remaja. Penelitian ini memberikan manfaat sebagai dasar evaluasi sekaligus referensi pengembangan manajemen layanan BK agar lebih adaptif dan responsif terhadap dinamika peserta didik.

Kata Kunci: Bimbingan Dan Konseling, Manajemen Layanan BK, Koordinasi Sekolah, AKPD, Peserta Didik.

PENDAHULUAN

Pendidikan pada dasarnya tidak hanya berfokus pada aspek akademik, tetapi juga pada pembentukan karakter, pengembangan potensi diri, serta kesiapan sosial-emosional peserta didik. Dalam konteks tersebut, layanan Bimbingan dan Konseling (BK) menjadi elemen penting yang mendukung tercapainya tujuan pendidikan secara holistik. Layanan BK membantu peserta didik mengenali diri, memahami tugas perkembangan, serta mengatasi permasalahan yang dapat menghambat proses belajar. Oleh karena itu, manajemen layanan BK perlu dikelola secara terencana, sistematis, dan profesional agar mampu memberikan dampak nyata bagi perkembangan peserta didik (Winkel, 2015).

Manajemen layanan BK idealnya dimulai dengan proses identifikasi kebutuhan siswa melalui asesmen yang komprehensif. Di Indonesia, penggunaan Angket Kebutuhan Peserta Didik (AKPD) merupakan salah satu metode yang direkomendasikan untuk memetakan kebutuhan perkembangan siswa di setiap awal tahun ajaran. Pendekatan berbasis kebutuhan ini penting untuk memastikan bahwa program BK yang dirancang tidak sekadar bersifat administratif, tetapi benar-benar

relevan dengan kondisi siswa dan permasalahan yang mereka hadapi dalam kehidupan sehari-hari (Prayitno, 2012).

Di era digital saat ini, peserta didik menghadapi tantangan yang jauh lebih kompleks dibandingkan generasi sebelumnya. Pengaruh media sosial, pergeseran nilai pergaulan, hingga tekanan akademik menjadi faktor-faktor yang memengaruhi perilaku dan karakter siswa. Kondisi ini menuntut layanan BK untuk lebih responsif dan adaptif dalam menyusun program serta memberikan layanan konseling. Guru BK perlu mampu memahami dinamika sosial remaja terkini, termasuk fenomena perilaku yang dipengaruhi oleh tren TikTok atau media digital lainnya, sehingga pendampingan yang diberikan lebih kontekstual dan sesuai kebutuhan (Rahman & Sutisna, 2020).

Selain perencanaan program, koordinasi menjadi bagian penting dalam implementasi manajemen layanan BK. Guru BK tidak dapat bekerja secara mandiri tanpa dukungan dari wali kelas, guru mata pelajaran, dan orang tua. Kerja sama ini sangat diperlukan untuk mengidentifikasi perubahan perilaku siswa, membangun komunikasi dua arah, serta memastikan bahwa intervensi yang diberikan berjalan secara konsisten antara lingkungan sekolah dan rumah. Praktik koordinasi yang efektif dapat membantu guru BK menangani permasalahan siswa secara lebih menyeluruh dan terintegrasi (Yusuf & Nurihsan, 2014).

Di sisi lain, keberagaman karakter peserta didik juga menjadi tantangan nyata bagi pelaksanaan layanan BK di sekolah. Perbedaan latar belakang, gaya belajar, kemampuan akademik, hingga kondisi keluarga menjadikan kebutuhan siswa semakin variatif. Oleh karena itu, sekolah dituntut untuk menyediakan program-program pendukung seperti Sekolah Ramah Anak, pembelajaran berdiferensiasi, *deep learning*, hingga kegiatan kokurikuler secara rutin. Program-program tersebut dapat memperkuat efektivitas layanan BK dalam membantu siswa mencapai profil karakter ideal dan meningkatkan kesejahteraan psikologis mereka (Rahman & Sutisna, 2020).

SMPN 15 Mataram merupakan salah satu sekolah yang menerapkan manajemen layanan BK secara terstruktur melalui penyusunan program berbasis AKPD, pelaksanaan layanan fleksibel sesuai kebutuhan siswa, serta koordinasi intensif dengan pihak sekolah dan keluarga. Namun demikian, implementasi sistem manajemen ini tetap menghadapi tantangan, terutama terkait dinamika peserta didik yang berubah cepat dan beragam. Kondisi ini menjadi alasan pentingnya penelitian mengenai pelaksanaan manajemen layanan BK di sekolah sebagai dasar evaluasi dan pengembangan layanan yang lebih optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan kajian mendalam mengenai bagaimana implementasi sistem manajemen layanan Bimbingan dan Konseling dilakukan di SMPN 15 Mataram, meliputi proses perencanaan, mekanisme koordinasi, bentuk layanan, serta tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan praktik BK yang lebih efektif dan kontekstual di lingkungan sekolah menengah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, karena menurut Sugiyono (2019), pendekatan kualitatif bertujuan memahami fenomena secara

mendalam melalui konteks alamiah dan interaksi langsung dengan subjek penelitian. Metode ini dipilih untuk menggambarkan secara komprehensif implementasi sistem manajemen layanan Bimbingan dan Konseling di SMPN 15 Mataram. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, sesuai dengan pendapat Moleong (2017) bahwa sumber data kualitatif bersifat alamiah dan diperoleh melalui interaksi langsung antara peneliti dan narasumber.

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman, yang menurut Miles, Huberman, & Saldaña (2014) meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagai proses yang berlangsung terus menerus selama penelitian. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik, sebagaimana dikemukakan oleh Patton (2015) bahwa triangulasi penting untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian melalui perbandingan berbagai jenis data dan metode.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Manajemen Layanan Bimbingan dan Konseling di SMPN 15 Mataram

Sistem manajemen layanan Bimbingan dan Konseling di SMPN 15 Mataram dilaksanakan melalui tiga tahapan utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap perencanaan, guru BK memulai penyusunan program dengan mengidentifikasi kebutuhan peserta didik melalui Angket Kebutuhan Peserta Didik (AKPD) yang dibagikan pada awal semester. Data AKPD ini kemudian dianalisis untuk memetakan kecenderungan permasalahan yang sedang dialami siswa, seperti isu pergaulan, pengaruh media sosial, rendahnya motivasi belajar, hingga perubahan perilaku yang dipengaruhi tren TikTok. Berdasarkan wawancara, guru BK menegaskan bahwa AKPD membantu melihat dinamika perkembangan peserta didik dari waktu ke waktu sehingga program tahunan yang disusun bersifat fleksibel serta selalu relevan dengan kondisi aktual siswa. Pendekatan ini sejalan dengan konsep manajemen layanan BK yang menekankan pentingnya pemetaan kebutuhan peserta didik sebagai fondasi perencanaan program, agar layanan tidak sekadar administratif tetapi benar-benar berorientasi pada kebutuhan perkembangan siswa (Prayitno, 2012).

Pada tahap pelaksanaan, guru BK mengimplementasikan layanan melalui konseling individu, layanan klasikal, pendampingan kasus, dan pengembangan diri. Guru BK menjelaskan bahwa setiap bentuk layanan dipilih berdasarkan urgensi masalah dan kesiapan siswa. Misalnya, untuk masalah kedisiplinan dan regulasi emosi, layanan klasikal digunakan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh siswa, sedangkan konseling individu digunakan untuk menangani kasus dengan kedalaman emosional atau pribadi yang lebih tinggi. Model pelaksanaan seperti ini sesuai dengan pendekatan layanan komprehensif yang menekankan bahwa layanan BK harus adaptif, responsif, dan berkelanjutan agar mampu mengikuti perubahan perilaku peserta didik di era digital yang sangat cepat (Winkel, 2015). Pada tahap evaluasi, guru BK melakukan peninjauan kembali keberhasilan program melalui catatan layanan, hasil konseling, dan dokumentasi administrasi lainnya, sehingga perbaikan dapat dilakukan secara berkesinambungan.

Bentuk Koordinasi antara Guru BK, Wali Kelas, Guru Mata Pelajaran, dan Orang Tua

Koordinasi antara guru BK dengan wali kelas, guru mata pelajaran, dan orang tua di SMPN 15 Mataram berjalan secara komunikatif dan kolaboratif. Wali kelas dan guru mata pelajaran menjadi pihak pertama yang memberikan informasi terkait perilaku atau kesulitan belajar siswa. Informasi tersebut biasanya diperoleh melalui interaksi langsung di kelas atau observasi selama proses pembelajaran. Jika ditemukan gejala awal permasalahan seperti penurunan motivasi, sering tidak mengerjakan tugas, perubahan sikap, atau dinamika emosional tertentu, wali kelas segera menghubungi guru BK untuk menindaklanjuti. Pola koordinasi seperti ini mencerminkan penerapan prinsip collaborative counseling, di mana penyelesaian masalah siswa membutuhkan sinergi antara berbagai pihak, bukan hanya guru BK. Prinsip ini sejalan dengan pendapat Yusuf & Nurihsan (2014) yang menegaskan bahwa efektivitas layanan BK sangat ditentukan oleh kekuatan komunikasi dan kerja sama lintas peran di sekolah.

Selain itu, koordinasi dengan orang tua dilakukan melalui pemanggilan langsung ke sekolah, komunikasi WhatsApp, ataupun diskusi tatap muka ketika siswa menghadapi masalah yang lebih kompleks. Guru BK menjelaskan bahwa keterlibatan orang tua sangat berpengaruh karena banyak perilaku siswa yang dipengaruhi oleh kondisi rumah, pola asuh, dan dinamika keluarga. Oleh sebab itu, orang tua selalu diajak untuk memahami kondisi psikologis dan perkembangan anak, agar proses penanganan berjalan konsisten antara rumah dan sekolah. Pendekatan ini sejalan dengan temuan Rahman & Sutisna (2020) yang menekankan bahwa kolaborasi antara sekolah dan keluarga merupakan kunci keberhasilan pendampingan siswa. Dengan demikian, koordinasi lintas pihak di SMPN 15 Mataram bukan hanya berjalan formal, tetapi menjadi mekanisme yang aktif dan fungsional untuk mengatasi berbagai dinamika peserta didik.

Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Layanan Bimbingan dan Konseling

Tidak ditemukan kendala besar dalam pelaksanaan layanan BK di SMPN 15 Mataram, guru BK tetap menghadapi tantangan yang bersumber dari karakter dan dinamika peserta didik. Salah satu tantangan utama adalah keberagaman karakter, latar belakang keluarga, dan tingkat kedisiplinan siswa yang sangat bervariasi sehingga membutuhkan pendekatan yang berbeda-beda. Guru BK menyampaikan bahwa perubahan perilaku peserta didik sering dipengaruhi oleh arus media sosial yang begitu cepat, terutama dari platform seperti TikTok, yang dapat memengaruhi gaya berperilaku, emosi, serta cara siswa mengekspresikan diri. Situasi ini menuntut guru BK untuk selalu responsif dan adaptif dalam memberikan layanan, serta mampu mengaitkan materi konseling dengan fenomena yang sedang dialami siswa. Tantangan tersebut sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa konselor sekolah harus memiliki fleksibilitas strategi agar mampu menghadapi dinamika remaja yang kompleks dan cepat berubah (Prayitno, 2012).

Namun demikian, guru BK terbantu oleh dukungan program sekolah seperti Sekolah Ramah Anak, pembelajaran berdiferensiasi, deep learning, serta kegiatan

kokurikuler pada hari Senin dan Sabtu yang dirancang untuk memperkuat karakter siswa. Program-program ini menciptakan ekosistem sekolah yang aman, nyaman, dan kondusif bagi perkembangan psikologis siswa. Guru BK menyampaikan bahwa keberadaan program pendukung semacam ini membuat proses layanan BK berjalan lebih efektif karena pembinaan tidak hanya terjadi dalam ruang konseling, tetapi juga terintegrasi dalam seluruh aktivitas sekolah. Hal tersebut sejalan dengan temuan Rahman & Sutisna (2020) yang menjelaskan bahwa keberhasilan layanan BK sangat dipengaruhi oleh lingkungan belajar yang positif, kebijakan sekolah yang mendukung, dan konsistensi dalam implementasi program karakter. Dengan demikian, meskipun tantangan tetap ada, SMPN 15 Mataram mampu mengelola layanan BK dengan baik berkat sinergi antara guru BK, lingkungan sekolah, dan dukungan program yang komprehensif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa layanan Bimbingan dan Konseling di SMPN 15 Mataram telah terlaksana dengan baik melalui manajemen yang terencana mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi yang berbasis pada hasil AKPD sehingga program yang disusun selalu relevan dengan kebutuhan peserta didik. Pelaksanaan layanan mencakup konseling individu, layanan klasikal, pendampingan kasus, serta kegiatan pengembangan diri yang bersifat fleksibel mengikuti dinamika perkembangan remaja. Efektivitas layanan semakin diperkuat oleh koordinasi yang baik antara guru BK, wali kelas, guru mata pelajaran, dan orang tua, yang memungkinkan proses identifikasi dan penanganan permasalahan siswa berjalan cepat dan tepat. Meskipun guru BK menghadapi tantangan berupa keberagaman karakter siswa dan pengaruh media sosial, dukungan program sekolah seperti Sekolah Ramah Anak, pembelajaran berdiferensiasi, dan kegiatan kokurikuler turut membantu menciptakan lingkungan yang kondusif sehingga layanan BK dapat dilaksanakan secara optimal dan berkesinambungan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis berterima kasih kepada semua pihak yang ikut menyusun artikel ini, terima kasih juga kepada bapak Mohamad Mustari, MM., MA., P. hD yang telah membimbing selama satu semester dan membantu menyusun artikel ini.

REFERENSI

- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research and evaluation methods* (4th ed.). SAGE Publications.
- Prayitno. (2012). *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Rineka Cipta.
- Rahman, H., & Sutisna, A. (2020). Implementasi program sekolah ramah anak dalam penguatan karakter siswa. *Jurnal Pendidikan Karakter*, 10(2), 145–156.
- Rustam, M., & Indrawan, T. (2022). Dokumentasi layanan BK sebagai dasar

- monitoring perkembangan siswa. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 14(1), 55–67.
- Situmorang, F. (2020). Partisipasi orang tua dalam penanganan kasus siswa oleh guru BK. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Nusantara*, 8(2), 77–88.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sutrisno, A. (2020). Asesmen kebutuhan dalam perencanaan program BK. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 12(4), 301–312.
- Syaifuddin, H. (2019). Efektivitas penjadwalan layanan BK dalam meningkatkan keterlaksanaan program konseling. *Jurnal Psikologi & Konseling Nusantara*, 4(2), 66–75.
- Winkel, W. S. (2015). *Bimbingan dan konseling di institusi pendidikan*. Media Abadi.
- Yusuf, S., & Nurihsan, A. J. (2014). *Landasan bimbingan dan konseling*. Remaja Rosdakarya.