

**KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN KONSELING
INDIVIDUAL
(Survei pada siswa kelas VIII di SMP Negeri se-Kecamatan Matraman,
Jakarta Timur)**

**Retno Ficky Amalia¹
Aip Badrujaman²
Awaluddin Tjalla³**

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual di SMP Negeri Se-Kecamatan Matraman Jakarta Timur. Sampel penelitian ini adalah 80 siswa kelas VIII yang telah mengikuti layanan konseling individual. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah sampel bertujuan (*Purposive Sampling*). Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran dua kuesioner kepuasan. Kuesioner pertama merupakan adaptasi dari *Client Satisfaction Questionnaire-8* (CSQ-8) dan kuesioner kedua merupakan kepuasan yang dinilai dari kualitas layanan *Service Quality* (SERVQUAL). Hasil uji validitas instrumen 1 (CSQ-8) menyatakan keseluruhan item valid dan pada kuesioner 2 (SERVQUAL) terdapat 38 butir pernyataan valid dan 6 butir pernyataan *drop*. Hasil uji reliabilitas instrumen dengan SPSS 20 pada kedua kuesioner tersebut sebesar 0.721 (CSQ-8) dan 0.735 (SERVQUAL), yang berarti kedua instrumen ini memiliki reliabilitas tinggi dan dapat dipercaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 73.75% siswa berada pada klasifikasi sedang, 13.75% siswa berada pada klasifikasi tinggi, dan 12.5% siswa berada pada klasifikasi rendah. Hasil penelitian kepuasan siswa berdasarkan kualitas layanan diketahui 68.75% berada pada klasifikasi sedang, 17.5% berada pada klasifikasi rendah, dan 13.75% siswa berada pada klasifikasi tinggi. Kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual secara umum berada pada klasifikasi sedang atau cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya evaluasi lebih lanjut bagi guru BK terhadap pemberian layanan konseling individual. Apabila guru BK secara terus menerus memperhatikan kualitas pelayanannya, maka layanan dapat diberikan secara maksimal kepada siswa. Jika pelayanan telah diberikan secara maksimal, maka tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual akan tinggi.

Kata kunci: *Kepuasan Siswa, Layanan Konseling Individual*

PENDAHULUAN

Pendidikan pada dasarnya bukan hanya ditujukan bagi penguasaan ilmu pengetahuan, akan tetapi juga sebagai tempat bagi peserta didik dalam mengembangkan pribadi secara utuh dan optimal. Layanan bimbingan dan konseling yang terdapat dalam program sekolah menjadi upaya dalam

mewujudkan pengembangan peserta didik yang utuh dan optimal.

Sebagai makhluk yang tumbuh dan berkembang, siswa juga dihadapkan dengan berbagai permasalahan dalam hidupnya. Masalah yang dialami siswa secara tidak langsung berdampak terhadap pengembangan potensi diri dan sebagai

¹ Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling FIP UNJ, retnofickyamalia@gmail.com

² Dosen Program Studi Bimbingan dan Konseling FIP UNJ, aip_bj@yahoo.com

³ Dosen Program Studi Bimbingan dan Konseling FIP UNJ, awaluddin.tjalla@gmail.com

penghambat dalam mencapai tugas perkembangannya. Mengetahui hal ini, pihak sekolah menyediakan layanan khusus yang terselenggara dalam program bimbingan dan konseling untuk membantu siswa dalam menyelesaikan permasalahannya agar dapat mengoptimalkan potensinya.

Layanan konseling individual menjadi layanan yang dikhususkan membantu penyelesaian masalah siswa. Selain itu, layanan ini juga dipandang sebagai “jantung hatinya” program BK. Menurut Prayitno (2004) maksud dari jantung hati yaitu layanan konseling memiliki dampak terhadap layanan yang lainnya. Berdasarkan hal ini dapat terlihat bahwa layanan konseling individual termasuk layanan yang penting.

Pentingnya peran layanan konseling individual bagi perkembangan siswa menjadi hal yang mengharuskan guru BK memperhatikan layanan yang telah diberikan. Adanya proses evaluasi terhadap layanan konseling individual menjadi bahan kajian dalam perbaikan program bimbingan dan konseling.

Salah satu cara dalam mengevaluasi layanan konseling individual yaitu dengan mengukur kepuasan siswa sebagai pengguna layanan ini. Seperti yang dikatakan oleh Goodstein dan Grigg dalam Chester Duane (1972) :”...*client satisfaction as an important factor in any overall evaluation of the counseling process*”. Adanya perubahan ke arah yang lebih baik menjadi harapan umum siswa yang mengikuti layanan konseling individual.

Kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual dapat diketahui dengan membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan atau diterima. Apabila hasil layanan sesuai dengan harapan siswa, maka siswa puas, begitupun sebaliknya. Secara umum, harapan siswa mengikuti layanan konseling adalah dapat menghasilkan solusi pribadi dan adanya perubahan kearah yang lebih baik dalam diri siswa. Namun, pada pelaksanaannya hasil layanan kurang sesuai dengan harapan siswa.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan

dengan metode wawancara di SMP Negeri Jakarta, dikethui terdapat dua siswa yang berulang kali menggunakan layanan konseling individual dengan permasalahan yang berbeda-beda. Siswa tersebut berinisial AN dan DF. Hasil wawancara dengan AN dan DF, menuturkan bahwa pelanggaran tata tertib diakui sudah menjadi kebiasaan yang cenderung sulit untuk dihilangkan. Selain itu, penyebab keduanya melakukan kesalahan yang berulang karena siswa merasa bantuan yang diberikan guru BK dengan adanya surat perjanjian dan panggilan orangtua dirasa kurang dapat mengubah siswa ke arah lebih baik terutama dalam tingkah laku siswa (AN dan DF).

Pengulangan masalah yang dialami oleh AN dan DF mengindikasikan bahwa keduanya kurang merasa puas dengan layanan yang diberikan. Berdasarkan beberapa permasalahan dalam layanan konseling individual yang telah dijelaskan, Peneliti memiliki ketertarikan untuk mengkaji sejauh mana keterlibatan siswa sebagai pengguna layanan merasa puas terhadap layanan konseling individual yang telah diberikan oleh Guru BK. Adapun untuk tempat penelitian dilaksanakan di SMP Negeri sekecamatan Matraman, Jakarta Timur.

KAJIAN TEORETIK DEFINISI KEPUASAN

Kepuasan dalam bahasa inggris disebut *Satisfaction*. *Satisfaction* berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Dengan kata lain, kepuasan dapat dirasakan pelanggan apabila sanggup memberikan sesuatu yang dicari sampai pada tingkat cukup.

Kotler (2009) mendefinisikan kepuasan secara umum yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jadi puas atau tidaknya pelanggan tergantung pada hasil yang sesuai atau tidak dengan harapan pelanggan. Apabila hasil

layanan tidak sesuai harapan maka pelanggan tidak puas, dan begitupun sebaliknya.

TEORI KEPUASAN

Menurut Geron dalam Debbi R. (2003), Awal mula penelitian untuk mengetahui kepuasan dikembangkan dalam bidang kesehatan mental. Berdasarkan tinjauan literatur, pada tahun 1970 sampai 1980 penelitian dalam bidang kesehatan mental menggunakan pendapat pelanggan sebagai variabel untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Namun, sampai pada tahun 1990-an berbagai penelitian mengenai kepuasan pelanggan menjadi datar. Hal ini karena banyaknya penelitian kepuasan yang menunjukkan hasil yang tinggi. Berdasarkan hal ini, Atkinson, dkk mengembangkan suatu penilaian kepuasan yang dapat digunakan dalam berbagai bidang termasuk konseling.

Atkinson, dkk dalam Debbi R. (2003) mengembangkan 8 item untuk mengetahui kepuasan secara umum, diantaranya yaitu :

“(a) quality of service, (b) fulfillment of expectations, (c) fulfillment of needs, (d) recommendation of services to others, (e) amount of service, (f) outcome of service, (g) general satisfaction, and (h) use of services in the future.

Penilaian terhadap kualitas layanan, pemenuhan akan harapan, pemenuhan kebutuhan, rekomendasi layanan kepada orang lain, penilaian mengenai jumlah layanan yang diterima, hasil layanan, kepuasan secara umum, serta penggunaan layanan di masa yang akan datang.

Teori mengenai kepuasan tidak terlepas dari penilaian terhadap kualitas layanan. Kaihatu (2015) menjelaskan bahwa semakin tinggi kualitas layanan, semakin tinggi tingkat kepuasan. kepuasan dapat terlihat apabila layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Parasuraman, dkk (1998) mengidentifikasi lima dimensi yang dapat menentukan kualitas layanan. Diantaranya:

1. Dimensi Bukti fisik yaitu Fasilitas Fisik, Peralatan, serta penampilan dari personil

menjadi hal yang terdapat dalam dimensi ini.

2. Dimensi keandalan yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat.
3. Dimensi daya tanggap yaitu Kesiediaan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat.
4. Dimensi jaminan yaitu berkaitan dengan Pengetahuan dan kesopanan penyedia layanan serta kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan.
5. Dimensi empati yaitu adanya kepedulian dan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan.

MENGUKUR KEPUASAN

Dalam penelitian ini, untuk mengukur kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual yang telah diterima dengan menggunakan dua instrumen. Instrumen yang diberikan merupakan instrumen untuk mengukur kepuasan secara umum adaptasi dari *Client Satisfaction Questionnaire (CSQ-8)* dan kepuasan siswa berdasarkan kualitas pelayanan dengan pengembangan dari teori *service quality (SERVQUAL)*.

Atkinson dalam Joel Fischer (1994) mengemukakan bahwa CSQ-8 merupakan pengukuran kepuasan secara umum atau global. Pernyataan yang terdapat dalam instrumen ini meliputi pernyataan umum yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan. Adapun penggunaan CSQ-8 untuk dijadikan pengukuran kepuasan secara umum dikarenakan beberapa alasan, diantaranya:

“The goal was to develop a standardized measure with strong psychometric properties that could be used to assess general satisfaction across varied health and human services. In summary, the major strengths of the CSQ include its utility as a standard measure, excellent reliability and internal consistency, acceptability to clients and service providers, and sensitivity to different levels of program quality, and value to service providers committed to

enhancement of quality and impact of services.”

Tujuan dikembangkannya CSQ-8 yaitu sebagai pengukuran standar dengan sifat psikometrik yang kuat sehingga CSQ-8 ini dapat digunakan untuk menilai kepuasan secara umum termasuk dalam bidang pelayanan manusia seperti layanan konseling. Kekuatan CSQ-8 antara lain karena dapat digunakan sebagai ukuran standar, keandalan yang baik dan konsistensi internal, dapat diterima pada klien dan penyedia layanan, dan juga sebagai penilaian bagi penyedia suatu layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

CSQ-8 memiliki delapan dimensi yang digunakan untuk mengukur suatu kepuasan. Menurut Nguyen et al dalam Debbi R. (2003:26) terdapat 8 poin Dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam CSQ-8 yaitu penilaian terhadap kualitas layanan, pemenuhan akan harapan, pemenuhan kebutuhan, rekomendasi layanan kepada orang lain, penilaian mengenai jumlah layanan yang diterima, hasil layanan, kepuasan secara umum, serta penggunaan layanan di masa yang akan datang.

Selain menggunakan adaptasi dari CSQ-8, untuk mengukur kepuasan siswa juga dengan mengembangkan instrumen kepuasan berdasarkan kualitas layanan yang diberikan dengan teori SERVQUAL. Parasuraman mengidentifikasi lima dimensi, diantaranya yaitu dimensi bukti fisik, dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dan dimensi empati.

DEFINISI LAYANAN KONSELING INDIVIDUAL

Secara umum, Rogers dalam Sulistyarini dan Muhammad Jauhar (2014) mengemukakan konseling sebagai hubungan yang membantu (*helping relationship*). Tokoh lain yaitu Pepinsky dan Pepinsky dalam Sulistyarini dan Muhammad Jauhar (2014) mendefinisikan konseling Individual merupakan interaksi yang (a) terjadi antara dua orang individu, masing-masing disebut konselor dan klien (b) terjadi dalam suasana

yang profesional (c) dilakukan dan diajaga sebagai alat untuk memudahkan perubahan-perubahan dalam tingkah laku klien.

Layanan konseling individual merupakan proses pemberian bantuan yang dilakukan secara profesional oleh konselor kepada klien (konseli) untuk pengentasan permasalahan secara mandiri, pemahaman terhadap diri, penetapan keputusan, sebagai alat untuk perubahan tingkah laku klien ke arah yang baik dan sebagai upaya dalam membangun relasi yang positif terhadap diri maupun orang lain.

TUJUAN LAYANAN KONSELING INDIVIDUAL

Secara Umum, tujuan layanan konseling individual menurut Sulistyarini dan Muhammad Jauhar (2014) yaitu yaitu agar klien atau konseli dapat memahami kondisi dirinya, lingkungan sekitarnya, permasalahan yang dialami, kekuatan dan kelemahan diri sehingga klien mampu mengatasinya.

DEFINISI REMAJA

Masa Remaja merupakan bagian dari fase perkembangan dalam kehidupan individu. Menurut Hurlock dalam Desmita (2005), Istilah *Adolescence* atau remaja berasal dari kata latin *Adolescere* (kata bendanya, *adolescentia* yang berarti remaja) yang berarti “tumbuh” atau “tumbuh menjadi dewasa”. Dalam hal ini dapat diartikan Remaja adalah tumbuh untuk menjadi dewasa.

CIRI-CIRI REMAJA

Menurut Hurlock (1980), Masa Remaja memiliki ciri-ciri diantaranya:

1. Masa remaja sebagai periode penting;
2. Masa remaja sebagai periode peralihan;
3. Masa remaja sebagai periode perubahan;
4. Masa remaja sebagai usia bermasalah;
5. Masa remaja sebagai masa pencari identitas;
6. Masa remaja sebagai usia yang menimbulkan ketakutan;
7. Masa remaja sebagai masa yang tak

realistis;

8. Masa remaja sebagai ambang masa dewasa.

METODOLOGI PENELITIAN

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual di SMP Negeri Se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan jenis metode survei. Populasi penelitian ini sebanyak 559 siswa kelas VIII di SMP Negeri Se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur. Teknik sampel yang digunakan yaitu dengan teknik *Purposive Sampling* (Sampel bertujuan). Sampel penelitian ini merupakan siswa kelas VIII di SMP Negeri se-kecamatan Matraman yang telah mengikuti layanan konseling individual.

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan penyebaran dua instrumen. Angket yang pertama merupakan adaptasi dari *Client Satisfaction Questionnaire-8* (CSQ-8) dan angket kedua merupakan pengembangan dari teori *Service Quality* (SERVQUAL) yang menilai kepuasan siswa berdasarkan kualitas layanan. Selain menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data, penelitian ini juga menggunakan teknik *Focus Group Discussion* (FGD).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penyebaran dua instrumen yaitu instrument adaptasi CSQ-8 dan instrument pengembangan dari *service quality* (SERVQUAL), diketahui bahwa secara umum siswa kelas VIII yang telah mengikuti layanan konseling individual di SMP Negeri se-kecamatan Matraman, Jakarta timur berada pada klasifikasi sedang atau dapat dikatakan bahwa siswa merasa cukup puas terhadap layanan konseling individual yang diterimanya. Berikut penjelasan hasil dari instrumen:

Berdasarkan penyebaran instrumen kepuasan siswa terhadap layanan konseling

individual dengan adaptasi dari CSQ-8 yang terdiri dari 8 butir pernyataan diperoleh hasil sebanyak 59 responden (73.75%) termasuk dalam klasifikasi sedang yang berarti tingkat kepuasannya terhadap layanan konseling sedang atau cukup puas. Kemudian sebanyak 11 responden (13.75%) masuk dalam klasifikasi rendah atau kepuasan terhadap layanan konseling terbilang tidak puas. Terakhir sebanyak 10 responden (12.5%) masuk dalam klasifikasi tinggi yang berarti tingkat kepuasan terhadap layanan konseling individual tergolong puas.

Berdasarkan penyebaran instrumen kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual dengan menggunakan teori SERVQUAL yang menilai kepuasan berdasarkan kualitas layanan yang terdiri dari 25 butir pernyataan, diperoleh hasil sebanyak 55 responden (68.75%) berada dalam klasifikasi sedang yang berarti tingkat kepuasan terhadap layanan konseling individual tergolong cukup puas. Kemudian sebanyak 14 responden (17.5%) berada dalam klasifikasi rendah atau tingkat kepuasan terhadap layanan konseling individual tergolong tidak puas, dan yang terakhir sebanyak 11 responden (13.75%) berada pada klasifikasi tinggi yang berarti tingkat kepuasan terhadap layanan konseling individual tinggi atau puas.

Berdasarkan data yang didapatkan dengan teknik FGD diketahui terdapat beberapa hal yang tidak dapat diungkap dengan instrumen. Pada dasarnya, karakteristik kepuasan pada siswa kelas VIII di SMPN 7 Jakarta dan SMPN 97 Jakarta berbeda. Siswa di SMPN 7 secara umum belum merasa puas terhadap layanan konseling individual yang diberikan. Hal ini dikarenakan siswa merasa cara yang diberikan guru BK dalam membantu menyelesaikan masalah dengan ancaman bukan hal yang tepat, siswa merasa layanan konseling individual yang diberikan tidak ada dampak perubahan dalam diri, siswa merasa guru BK terlalu cepat untuk menyimpulkan siswa yang bermasalah. Namun, meskipun tidak sesuai harapan siswa, siswa merasa terbantu dengan layanan

ini meskipun persentasenya sedikit. selain itu, tidak menutup kemungkinan untuk siswa menggunakan kembali layanan konseling individual apabila layanan yang diberikan kualitasnya baik dan sesuai harapan siswa.

Selain itu, hasil di SMP Negeri 97, secara umum siswa merasa cukup puas terhadap layanan konseling yang diberikan oleh guru BK. Siswa menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh guru BK sudah cukup baik, begitupula dengan sifat yang ditunjukkan guru BK terhadap siswa yang konseling dinilai baik, siswa menilai penanganan masalah dari guru BK telah membantu siswa seperti dapat mengubah perilaku siswa ke arah lebih baik, lebih membuat siswa menjadi tenang dalam menangani masalah meskipun siswa juga merasa pelayanan yang diberikan belum cukup maksimal namun sudah dapat membantu siswa.

Tiga dari lima siswa menilai bahwa guru BK kurang tegas dalam memberikan hukuman kepada siswa. Adanya surat peringatan atau surat perjanjian yang diberikan guru BK dalam menangani permasalahan siswa kurang dapat membuat siswa mengubah tingkah laku ke arah positif dan cenderung untuk melakukan kesalahan serupa. siswa mengharapkan guru BK dapat lebih tegas dalam menangani masalah siswa.

Secara keseluruhan, hasil dari pengolahan data kedua instrumen dengan hasil yang didapatkan melalui FGD menunjukkan adanya beberapa perbedaan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Seperti yang dikemukakan oleh Hathaway dalam Frederick LeCompte (1971) :

“...the tendency of clients to say nice things in evaluating their counseling, whether or not these things were true, and he labeled this tendency the “good-bye effect.”

Adanya kecenderungan siswa untuk mengatakan hal-hal yang baik dalam mengevaluasi layanan konseling, baik itu benar-benar baik atau tidak. dan menggambarkan sebagai *“Good-bye effect”*.. Hasil yang didapatkan dari FGD cukup sesuai dengan yang dikemukakan oleh Hathaway

yang menyatakan bahwa responden akan mengatakan hal-hal yang baik terhadap proses konseling, hal ini karena mayoritas siswa tidak memiliki keberanian untuk mengatakan hal yang sebenarnya kepada guru BK, siswa merasa tidak memiliki kekuasaan untuk mengemukakan pendapat, dan menerima apa yang diberikan meskipun belum sesuai dengan yang diharapkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual pada siswa kelas VIII di SMP Negeri se-kecamatan Matraman, Jakarta timur dapat disimpulkan bahwa Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual yang diukur dengan Client Satisfaction Questionnaire-8 (CSQ-8) mayoritas berada pada kategori sedang atau cukup puas dengan persentase sebesar 73.75%. Selanjutnya, Tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan konseling individual di SMP Negeri se-kecamatan Matraman, Jakarta Timur yang diukur berdasarkan pengembangan dari teori SERVQUAL, mayoritas berada pada kategori sedang atau cukup puas dengan persentase sebesar 68.75%. Hasil dari FGD keseluruhan adalah terdapat beberapa hal yang perlu untuk dikaji dan menjadi bahan evaluasi guru BK terutama yang berkaitan dengan cara-cara guru BK dalam memberikan bantuan untuk menyelesaikan permasalahan siswa.

SARAN

Bagi Kepala sekolah dapat memberikan motivasi dan fasilitas kepada guru BK dalam menyelenggarakan layanan BK. Bagi Guru BK yaitu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa termasuk dalam layanan konseling individual, senantiasa mendengarkan pendapat atau saran dari siswa terkait layanan yang diterima, senantiasa melibatkan siswa dalam kegiatan BK. Bagi guru mata pelajaran dapat menjalin kerjasama

dengan guru BK terkait layanan BK. Bagi siswa untuk lebih berani mengemukakan pendapatnya terhadap layanan konseling yang diterima. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode lain untuk mengukur kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual.

DAFTAR PUSTAKA

- Desmita. (2005). *Psikologi perkembangan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fischer, Joel & Corcoran, K. (1994). *Measures for clinical practice and research: A sourcebook. Vol. 2: Adults* (5th ed). New York: Oxford University Press.
- Hurlock, E.B. (1980). *Psikologi Perkembangan: suatu pendekatan sepanjang rentang kehidupan*. Jakarta: Erlangga.
- Kaihatu, T.S. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi
- Kelley, R.D.K. (2003). *Client Satisfaction at a University-Based Community Counseling Center*. Dissertation. USA: Pepperdine University.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Indeks
- Parasuraman, A. (1998). SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sulistiyarini, & Juhar, M. (2014). *Dasar-Dasar Konseling: Panduan Lengkap Memahami Pelaksanaan Konseling*. Jakarta: Prestasi Pustaka