

LAYANAN GURU BK DALAM PENANGANAN PERMASALAHAN SISWA: PERSPEKTIF SISWA DAN PRAKTIF GURU BK DI UPT SMP NEGERI 29 MEDAN

Ardina Tridewi¹, Eka Putri Nauliana², Katerina Br Barus³, Nindya Ayu Pristanti⁴

¹⁻⁴ Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Medan

*Penulis Korespondensi: Ardinatridewi9@gmail.com, ekaputrinauliana97@gmail.com,
katerinabarus25@gmail.com, nindyapristanti@unimed.ac.id

Abstract. *This study aims to describe students' experiences with Guidance and Counseling (GC) teacher services in handling student problems at UPT SMP Negeri 29 Medan. This descriptive quantitative study involved 59 students as respondents and one GC teacher as an informant. Data were collected through questionnaires and interviews and analyzed using frequencies, percentages, and descriptive analysis. The results showed that most students received assistance from the GC teacher, had opportunities to express their problems, and experienced attention to confidentiality and privacy. Problem handling was adjusted to students' conditions and could involve parents or other parties, such as psychologists and health workers. However, students' experiences regarding the involvement of other parties varied. The study shows that GC teacher services play a role in helping students handle problems according to their needs.*

Keywords: *Guidance And Counseling Services, Student Experiences, Problem Handling, Guidance And Counseling Teachers.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pengalaman siswa terhadap layanan Guru Bimbingan dan Konseling (BK) dalam penanganan permasalahan siswa di UPT SMP Negeri 29 Medan. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan melibatkan 59 siswa sebagai responden dan satu Guru BK sebagai informan. Data diperoleh melalui angket dan wawancara, kemudian dianalisis menggunakan frekuensi, persentase, dan deskripsi hasil wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar siswa memperoleh bantuan Guru BK, mendapat kesempatan menyampaikan permasalahan, serta merasakan adanya perhatian terhadap kerahasiaan dan privasi. Penanganan masalah disesuaikan dengan kondisi siswa dan dapat melibatkan orang tua maupun pihak lain seperti psikolog dan tenaga kesehatan. Namun, pengalaman siswa dalam pelibatan pihak lain masih bervariasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan Guru BK berperan dalam membantu siswa menangani permasalahan sesuai kebutuhan mereka.

Kata kunci: *Layanan BK, Pengalaman Siswa, Penanganan masalah, Guru BK.*

1. LATAR BELAKANG

Siswa pada jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP) berada pada tahap perkembangan yang memungkinkan munculnya berbagai permasalahan, baik dalam bidang pribadi, sosial, belajar, maupun keluarga. Setiap siswa memiliki kondisi dan kebutuhan yang berbeda sehingga permasalahan yang dihadapi juga tidak selalu sama. Permasalahan tersebut dapat memengaruhi proses belajar, penyesuaian diri, hubungan sosial, serta perkembangan siswa di lingkungan sekolah. Penelitian Putri et al. (2024) menunjukkan bahwa siswa SMP dapat menghadapi berbagai permasalahan, seperti

masalah belajar, pribadi, sosial, keluarga, dan ekonomi yang dapat menghambat kegiatan belajar dan perkembangan siswa.

Bimbingan dan Konseling (BK) merupakan salah satu layanan di sekolah yang berperan dalam membantu siswa menghadapi berbagai permasalahan sekaligus mendukung perkembangan dirinya. Layanan BK tidak hanya diberikan ketika siswa mengalami masalah, tetapi juga dapat membantu siswa dalam mengembangkan potensi, melakukan penyesuaian diri, serta berkembang dalam bidang pribadi, sosial, belajar, dan karier. Sasmita et al. (2025) menjelaskan bahwa layanan BK di sekolah berfungsi membantu peserta didik menemukan solusi terhadap masalah yang dihadapi, mengembangkan potensi, membentuk kemandirian, dan memberikan layanan sesuai kebutuhan siswa.

Pengalaman siswa sebagai penerima layanan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Siswa dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana mereka mengalami proses pelayanan ketika menghadapi permasalahan, seperti kesempatan untuk menceritakan masalah, bantuan yang diberikan Guru BK, kesempatan untuk menjelaskan permasalahan, serta perlindungan terhadap informasi pribadi. Pengalaman tersebut dapat memberikan gambaran mengenai layanan BK sebagaimana dirasakan oleh siswa di lingkungan sekolah. Praheswara et al. (2026) menemukan bahwa sebagian siswa masih mengaitkan Guru BK dengan penanganan pelanggaran dan siswa bermasalah sehingga terdapat siswa yang lebih nyaman menyampaikan masalah kepada wali kelas.

Pelaksanaan layanan BK juga perlu dilihat dari praktik Guru BK dalam menangani permasalahan yang dihadapi siswa. Guru BK tidak selalu menangani seluruh permasalahan siswa seorang diri karena terdapat permasalahan tertentu yang membutuhkan kerja sama dengan pihak lain. Manurung et al. (2025) menunjukkan bahwa permasalahan akademik dan sosial-emosional siswa dapat menghambat proses belajar sehingga kolaborasi antara guru mata pelajaran dan Guru BK diperlukan untuk memberikan dukungan yang sesuai.

Kondisi tersebut juga ditemukan dalam pelaksanaan layanan BK di UPT SMP Negeri 29 Medan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Yusuf Siregar, S.Pd., selaku Guru BK, penanganan permasalahan siswa disesuaikan dengan jenis dan tingkat permasalahan yang dihadapi. Permasalahan yang masih dapat

diselesaikan melalui layanan BK ditangani secara internal oleh Guru BK. Namun, ketika permasalahan membutuhkan penanganan lebih lanjut di luar layanan BK, Guru BK melakukan koordinasi dan kerja sama dengan pihak yang sesuai, seperti psikolog, tim dokter, UKS, puskesmas mitra sekolah, maupun Polmas.

Kerahasiaan informasi siswa menjadi bagian penting dalam pelaksanaan layanan BK. Siswa perlu merasa aman dan percaya ketika menceritakan permasalahan kepada Guru BK. Berdasarkan hasil wawancara, Guru BK di UPT SMP Negeri 29 Medan menyampaikan bahwa data dan informasi siswa disimpan serta diarsipkan secara rahasia dan hanya dapat diketahui oleh pihak yang berwenang sesuai dengan kesepakatan awal dalam proses konseling. Mudjijanti dan Nugroho (2025) menjelaskan bahwa asas kerahasiaan merupakan salah satu prinsip penting dalam layanan konseling karena penerapannya berkaitan dengan kepercayaan konseli terhadap Guru BK. Guru BK juga dituntut untuk menjalankan layanan sesuai dengan etika profesi agar proses bantuan tetap mengutamakan kepentingan dan perkembangan siswa (Tumanggor et al., 2022).

Pelaksanaan penanganan permasalahan siswa juga tidak terlepas dari kendala yang dihadapi Guru BK. Salah satu kendala yang muncul adalah penyesuaian waktu antara kegiatan pendampingan atau pemanggilan siswa dengan jadwal pembelajaran. Kondisi tersebut dapat terjadi ketika Guru BK perlu mendampingi siswa dalam proses penanganan bersama psikolog atau pihak lain, sementara pada waktu yang sama terdapat tanggung jawab untuk mendampingi kegiatan siswa di kelas. Untuk mengatasi kondisi tersebut, Guru BK dapat berkoordinasi dengan guru piket atau rekan sejawat untuk membantu pendampingan kelas, serta melakukan komunikasi dengan orang tua melalui telepon atau grup kelas ketika diperlukan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data utama penelitian diperoleh melalui angket kepada 59 siswa UPT SMP Negeri 29 Medan dan dianalisis dalam bentuk frekuensi dan persentase. Angket terdiri atas 10 pernyataan yang mengukur pengalaman siswa terhadap layanan Guru BK dengan pilihan jawaban Selalu, Sering, Kadang-kadang, dan Tidak Pernah. Wawancara dengan Guru BK digunakan sebagai data pendukung untuk memberikan informasi mengenai pelaksanaan layanan, penanganan permasalahan siswa, kerahasiaan dan privasi, kerja sama dengan pihak lain, alih tangan kasus, serta kendala

dalam pelaksanaan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengalaman siswa terhadap layanan Guru BK serta memberikan gambaran mengenai pelaksanaan layanan Guru BK dalam menangani permasalahan siswa di UPT SMP Negeri 29 Medan.

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan suatu keadaan atau fenomena berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data penelitian disajikan dalam bentuk angka, mulai dari proses pengumpulan data, pengolahan, penafsiran, hingga penyajian hasil penelitian. Jayusman dan Shavab (2020) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif digunakan untuk mengetahui nilai suatu variabel tanpa melakukan perbandingan atau menghubungkannya dengan variabel lain.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini gambar 59 siswa SMP UPT Negeri 29 Medan yang menjadi responden dalam pengisian angket. Selain siswa, penelitian ini juga melibatkan Bapak Muhammad Yusuf Siregar, S.Pd., selaku Guru Bimbingan dan Konseling (BK) sebagai informan wawancara. Data dari siswa digunakan untuk mengetahui pengalaman mereka terhadap layanan Guru BK, sedangkan informasi dari Guru BK digunakan untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan layanan BK dan penanganan permasalahan siswa.

Teknik Pengumpulan Data

1. Angket, Angket digunakan sebagai gambaran untuk memperoleh data mengenai pengalaman siswa terhadap layanan Guru BK. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berjudul “Angket Pengalaman Siswa terhadap Layanan Guru BK”. Angket terdiri atas 10 pernyataan yang berkaitan dengan pengalaman siswa gambar memperoleh layanan dari Guru BK. Penyusunan angket menggunakan bentuk jawaban checklist, yaitu responden memberikan tanda pada salah satu pilihan jawaban yang sesuai dengan pengalaman mereka. Penggunaan angket sebagai gambar pengumpulan data sejalan dengan penelitian Damayanti dan Barokah (2024) yang menggunakan angket sebagai alat pengumpulan data dan

menggunakan skala Likert sebagai alat ukur. Angket dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2022:28), skala Likert merupakan alat yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi gambaran kelompok terhadap peristiwa atau gejala sosial. Namun, karena angket penelitian ini mengukur frekuensi pengalaman siswa, pilihan jawaban disesuaikan menjadi empat kategori, yaitu Selalu, Sering, Kadang-kadang, dan Tidak Pernah. Adapun pemberian skor pada setiap pilihan jawaban sebagai berikut:

No	Pilihan Jawaban	Skor
1	Selalu	4
2	Sering	3
3	Kadang-kadang	2
4	Tidak Pernah	1

2. Wawancara, Wawancara dilakukan dengan Bapak Muhammad Yusuf Siregar, S.Pd., selaku Guru Bimbingan dan Konseling (BK) UPT SMP Negeri 29 Medan. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan layanan BK di sekolah.

Teknik Analisis Data

Data hasil angket dianalisis menggunakan gambar deskriptif kuantitatif. Analisis dilakukan dengan menghitung frekuensi dan persentase jawaban responden pada setiap pernyataan. Hasil perhitungan tersebut digunakan untuk mengetahui kecenderungan jawaban siswa terhadap setiap pernyataan dalam angket. Data hasil wawancara dianalisis secara deskriptif dengan menguraikan informasi yang diperoleh dari Guru BK.

Persentase jawaban dihitung menggunakan rumus:

$$P = f/N \times 100\%$$

Keterangan:

P = persentase

f = frekuensi jawaban responden

N = jumlah seluruh responden

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui angket terhadap 59 siswa UPT SMP Negeri 29 Medan, diperoleh gambaran mengenai pengalaman siswa terhadap layanan

Guru Bimbingan dan Konseling (BK). Angket terdiri atas 10 pernyataan dengan empat pilihan jawaban, yaitu Selalu, Sering, Kadang-kadang, dan Tidak Pernah. Secara umum, jawaban Selalu dan Sering lebih banyak dibandingkan dengan kategori lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar siswa memiliki pengalaman memperoleh bantuan dan layanan dari Guru BK dalam berbagai kondisi yang ditanyakan. Pengalaman siswa yang diukur dalam angket meliputi bantuan ketika mengalami masalah, kesempatan untuk menceritakan dan menjelaskan permasalahan, kerahasiaan masalah, penjagaan privasi, komunikasi sebelum melibatkan pihak lain, pelibatan orang tua atau pihak lain, serta bantuan untuk memperoleh penanganan lebih lanjut.

Tabel 1. Hasil Frekuensi dan Persentase Angket Pengalaman Siswa terhadap Layanan Guru BK

No.	Pernyataan	Selalu f (%)	Sering f (%)	Kadang- kadang f (%)	Tidak Pernah f (%)	Total
1	Guru BK membantu saya ketika mengalami masalah di sekolah.	35 (59,3%)	10 (16,9%)	7 (11,9%)	7 (11,9%)	59 (100%)
2	Guru BK memberi kesempatan untuk menceritakan masalah yang dialami.	36 (61,0%)	10 (16,9%)	8 (13,6%)	5 (8,5%)	59 (100%)
3	Guru BK menjaga kerahasiaan masalah yang saya ceritakan.	33 (55,9%)	9 (15,3%)	6 (10,2%)	11 (18,6%)	59 (100%)
4	Guru BK menjelaskan jika perlu melibatkan pihak lain untuk membantu menyelesaikan masalah.	24 (40,7%)	10 (16,9%)	9 (15,3%)	16 (27,1%)	59 (100%)
5	Guru BK meminta persetujuan sebelum menceritakan masalah kepada pihak lain.	36 (61,0%)	10 (16,9%)	4 (6,8%)	9 (15,3%)	59 (100%)
6	Guru BK melibatkan orang tua/pihak lain ketika membutuhkan bantuan.	24 (40,7%)	10 (16,9%)	9 (15,3%)	16 (27,1%)	59 (100%)
7	Guru BK membantu dengan melibatkan pihak yang sesuai.	33 (55,9%)	13 (22,0%)	6 (10,2%)	7 (11,9%)	59 (100%)
8	Guru BK tetap menjaga privasi ketika berkoordinasi.	37 (62,7%)	8 (13,6%)	5 (8,5%)	9 (15,3%)	59 (100%)

9	Guru BK memberi kesempatan menjelaskan masalah sebelum mengambil tindakan.	40 (67,8%)	9 (15,3%)	4 (6,8%)	6 (10,2%)	59 (100%)
10	Guru BK membantu mendapatkan bantuan dari pihak lain jika diperlukan.	31 (52,5%)	10 (16,9%)	8 (13,6%)	10 (16,9%)	59 (100%)

Pada pernyataan pertama mengenai bantuan Guru BK ketika siswa mengalami masalah di sekolah, sebanyak 35 siswa (59,3%) menjawab Selalu, 10 siswa (16,9%) menjawab Sering, 7 siswa (11,9%) menjawab Kadang-kadang, dan 7 siswa (11,9%) menjawab Tidak Pernah. Dengan demikian, sebanyak 45 siswa (76,2%) memberikan jawaban Selalu dan Sering. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar siswa memiliki pengalaman memperoleh bantuan dari Guru BK ketika menghadapi permasalahan di sekolah.

Eldrina (2020) yang menjelaskan bahwa persepsi siswa terhadap kompetensi sosial Guru BK menjadi salah satu hal yang berkaitan dengan bagaimana siswa memandang keberadaan Guru BK di sekolah. Gita dan Perianto (2020) juga menunjukkan bahwa masih terdapat siswa yang memiliki persepsi negatif terhadap Guru BK karena adanya anggapan bahwa Guru BK hanya berkaitan dengan siswa yang bermasalah. Hasil penelitian di UPT SMP Negeri 29 Medan memberikan gambaran bahwa sebagian besar siswa mengalami adanya bantuan dari Guru BK ketika menghadapi permasalahan. Barokah (2017) menemukan adanya hubungan antara persepsi siswa terhadap kinerja Guru BK dengan kepercayaan siswa dalam melakukan konseling individual. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengalaman siswa ketika memperoleh bantuan dari Guru BK dapat berkaitan dengan kepercayaan siswa terhadap layanan BK. Namun, hasil penelitian ini bersifat deskriptif sehingga tidak dimaksudkan untuk membuktikan adanya hubungan sebab-akibat antara pengalaman siswa dan kepercayaan terhadap Guru BK.

Pada pernyataan kedua, sebanyak 36 siswa (61,0%) menjawab Selalu, 10 siswa (16,9%) menjawab Sering, 8 siswa (13,6%) menjawab Kadang-kadang, dan 5 siswa (8,5%) menjawab Tidak Pernah. Dengan demikian, sebanyak 46 siswa (77,9%) memberikan jawaban Selalu dan Sering. Selanjutnya, pada pernyataan mengenai kesempatan siswa untuk menjelaskan masalah sebelum Pada pertanyaan ketiga, sebanyak 40 siswa (67,8%) menjawab Selalu, 9 siswa (15,3%) menjawab Sering, 4 siswa (6,8%)

menjawab Kadang-kadang, dan 6 siswa (10,2%) menjawab Tidak Pernah. Sebanyak 49 siswa (83,1%) memberikan jawaban Selalu dan Sering pada pernyataan tersebut. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan adanya kesempatan untuk menyampaikan dan menjelaskan permasalahan kepada Guru BK. Kesempatan untuk berbicara menjadi bagian penting dalam memahami kondisi siswa karena permasalahan yang terlihat dari luar belum tentu sama dengan kondisi yang sebenarnya dialami oleh siswa. Siregar (2021) menjelaskan bahwa layanan BK perlu dilaksanakan berdasarkan kondisi dan kebutuhan siswa. Guru BK perlu memahami permasalahan yang dialami siswa agar layanan yang diberikan sesuai dengan keadaan siswa. Gita dan Perianto (2020) juga menunjukkan bahwa pendekatan Guru BK kepada siswa dapat berkaitan dengan persepsi siswa terhadap Guru BK. Sikap terbuka dan pemberian kesempatan kepada siswa untuk menyampaikan masalah dapat menjadi bagian dari pengalaman siswa dalam menerima layanan BK. Astari, Mugiarto, dan Setyowani (2020) juga membahas mengenai persepsi siswa terhadap peran Guru BK. Pengalaman siswa ketika berinteraksi dengan Guru BK dapat menjadi bagian dalam terbentuknya persepsi siswa terhadap layanan BK.

Pada pernyataan keempat, sebanyak 33 siswa (55,9%) menjawab Selalu, 9 siswa (15,3%) menjawab Sering, 6 siswa (10,2%) menjawab Kadang-kadang, dan 11 siswa (18,6%) menjawab Tidak Pernah. Sebanyak 42 siswa (71,2%) memberikan jawaban Selalu dan Sering. Pada pernyataan kelima, sebanyak 37 siswa (62,7%) menjawab Selalu, 8 siswa (13,6%) menjawab Sering, 5 siswa (8,5%) menjawab Kadang-kadang, dan 9 siswa (15,3%) menjawab Tidak Pernah. Dengan demikian, sebanyak 45 siswa (76,3%) memberikan jawaban Selalu dan Sering. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman bahwa kerahasiaan dan privasi diperhatikan dalam layanan BK. Namun, masih terdapat siswa yang memberikan jawaban Kadang-kadang dan Tidak Pernah sehingga pengalaman tersebut belum sepenuhnya sama bagi seluruh responden. Muna (2025) menekankan pentingnya penerapan etika profesi Guru BK dalam pelaksanaan layanan di sekolah, termasuk memperhatikan kepentingan dan hak siswa. Zahraini, Nadhirah, dan Budiman (2025) juga membahas pentingnya pemahaman Guru BK terhadap kode etik profesi konselor karena Guru BK berhadapan dengan informasi pribadi siswa yang membutuhkan penanganan secara profesional. Rizky et al.

(2025) menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja sama Guru BK dengan pihak lain juga perlu memperhatikan etika profesi dan kepentingan siswa.

Pada pernyataan keenam, sebanyak 24 siswa (40,7%) menjawab Selalu, 10 siswa (16,9%) menjawab Sering, 9 siswa (15,3%) menjawab Kadang-kadang, dan 16 siswa (27,1%) menjawab Tidak Pernah. Dengan demikian, sebanyak 34 siswa (57,6%) memberikan jawaban Selalu dan Sering. Pada pernyataan ketujuh, sebanyak 36 siswa (61,0%) menjawab Selalu, 10 siswa (16,9%) menjawab Sering, 4 siswa (6,8%) menjawab Kadang-kadang, dan 9 siswa (15,3%) menjawab Tidak Pernah. Sebanyak 46 siswa (77,9%) memberikan jawaban Selalu dan Sering. Hasil tersebut menunjukkan adanya perbedaan respons pada kedua pernyataan. Pada pernyataan mengenai persetujuan sebelum menceritakan masalah kepada pihak lain, jawaban Selalu dan Sering lebih tinggi dibandingkan dengan pernyataan mengenai penjelasan ketika perlu melibatkan pihak lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengalaman siswa mengenai komunikasi dalam proses pelibatan pihak lain masih bervariasi. Kondisi tersebut menjadi bagian yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan layanan BK, terutama dalam komunikasi antara Guru BK dan siswa ketika suatu permasalahan membutuhkan keterlibatan pihak lain. Pelibatan pihak lain perlu disertai komunikasi yang jelas sesuai dengan kondisi dan kebutuhan penanganan sehingga siswa dapat memahami alasan adanya koordinasi dan pihak yang dilibatkan.

Pada pernyataan kedelapan, sebanyak 24 siswa (40,7%) menjawab Selalu, 10 siswa (16,9%) menjawab Sering, 9 siswa (15,3%) menjawab Kadang-kadang, dan 16 siswa (27,1%) menjawab Tidak Pernah. Sebanyak 34 siswa (57,6%) memberikan jawaban Selalu dan Sering. Pada pernyataan kesembilan, sebanyak 33 siswa (55,9%) menjawab Selalu, 13 siswa (22,0%) menjawab Sering, 6 siswa (10,2%) menjawab Kadang-kadang, dan 7 siswa (11,9%) menjawab Tidak Pernah. Dengan demikian, sebanyak 46 siswa (77,9%) memberikan jawaban Selalu dan Sering. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar siswa mengalami adanya pelibatan pihak yang sesuai ketika diperlukan, meskipun pengalaman mengenai pelibatan orang tua atau pihak lain menunjukkan variasi jawaban yang lebih besar. Pelibatan orang tua dan pihak lain dapat menjadi bagian dari upaya memberikan bantuan secara lebih menyeluruh. Kondisi siswa di sekolah dapat berkaitan dengan lingkungan keluarga maupun lingkungan sosial sehingga dalam kondisi

tertentu kerja sama dengan pihak lain dapat diperlukan. Purwaningrum, Surur, dan Asrowi (2023) menjelaskan bahwa kolaborasi antara Guru BK dan orang tua merupakan bagian penting dalam mendukung perkembangan siswa. Hasibuan dan Khairuddin (2024) juga menunjukkan bahwa Guru BK dapat melakukan komunikasi dan diskusi dengan orang tua dalam membahas berbagai persoalan siswa. Yurianto et al. (2025) menekankan pentingnya kolaborasi Guru BK dan orang tua dalam layanan responsif karena kebutuhan siswa tidak selalu dapat ditangani oleh satu pihak saja.

Pada pernyataan kesepuluh, sebanyak 31 siswa (52,5%) menjawab Selalu, 10 siswa (16,9%) menjawab Sering, 8 siswa (13,6%) menjawab Kadang-kadang, dan 10 siswa (16,9%) menjawab Tidak Pernah. Dengan demikian, sebanyak 41 siswa (69,4%) memberikan jawaban Selalu dan Sering. Hasil tersebut memberikan gambaran bahwa sebagian besar siswa mengalami adanya bantuan atau arahan untuk memperoleh bantuan dari pihak lain ketika permasalahan membutuhkan penanganan lebih lanjut. Dalam layanan BK, tidak semua permasalahan siswa harus ditangani oleh Guru BK sendiri. Apabila suatu permasalahan membutuhkan kompetensi atau kewenangan tertentu, Guru BK dapat melakukan alih tangan kasus kepada pihak yang sesuai. Agustin dan Rahmi (2023) menjelaskan bahwa tindakan alih tangan kasus digunakan ketika permasalahan siswa berada di luar kemampuan atau kewenangan layanan BK yang tersedia. Alih tangan dilakukan agar siswa memperoleh bantuan dari pihak yang memiliki kompetensi sesuai dengan permasalahannya. Mufidah, Wirastania, dan Pravesti (2021) juga menunjukkan bahwa Guru BK menghadapi berbagai macam permasalahan siswa sehingga bentuk layanan perlu disesuaikan dengan karakteristik masalah.

Selain data angket, penelitian ini memperoleh informasi melalui wawancara dengan Bapak Muhammad Yusuf Siregar, S.Pd., selaku Guru Bimbingan dan Konseling UPT SMP Negeri 29 Medan. Wawancara dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan layanan BK, penanganan permasalahan siswa, kerahasiaan dan privasi, kerja sama dengan pihak lain, prosedur alih tangan kasus, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan. Berdasarkan hasil wawancara, Guru BK menjelaskan bahwa penanganan permasalahan siswa dapat dilakukan melalui kerja sama dengan berbagai pihak sesuai dengan jenis dan tingkat permasalahan. Pihak yang dapat dilibatkan antara lain psikolog, tenaga kesehatan, UKS, maupun pihak kepolisian. Apabila permasalahan

masih dapat diselesaikan melalui layanan BK di sekolah, maka kasus tersebut tidak langsung dialihtanggankan kepada pihak luar. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa Guru BK memberikan penanganan sesuai dengan kondisi permasalahan siswa. Dalam kondisi tertentu, sekolah dapat mendatangkan psikolog untuk membantu menangani siswa yang membutuhkan bantuan lebih lanjut. Selain itu, untuk permasalahan yang berkaitan dengan kesehatan, sekolah dapat melakukan koordinasi dengan fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan sekolah.

Guru BK menjelaskan bahwa kerahasiaan data dan privasi merupakan bagian penting dalam pelaksanaan tugas Guru BK. Informasi dan data siswa disimpan dan diarsipkan secara rahasia serta hanya diketahui oleh pihak yang berwenang sesuai dengan kebutuhan penanganan. Guru BK juga menjelaskan bahwa salah satu kendala dalam pelaksanaan layanan adalah penyesuaian waktu, terutama ketika kegiatan pendampingan siswa bersama pihak lain berbenturan dengan jadwal pembelajaran. Untuk mengatasi kendala tersebut, Guru BK dapat berkoordinasi dengan guru piket atau rekan sejawat untuk membantu pendampingan kelas. Komunikasi dengan orang tua juga dilakukan melalui telepon atau grup kelas apabila diperlukan. Dalam penanganan permasalahan yang membutuhkan pihak lain, Guru BK menjelaskan bahwa proses dilakukan melalui beberapa tahapan, mulai dari identifikasi masalah, koordinasi dengan sesama Guru BK, pelaporan kepada kepala sekolah, hingga pelibatan pihak lain sesuai dengan kebutuhan permasalahan.

Jadi hasil angket dan wawancara memberikan gambaran yang saling melengkapi. Angket menunjukkan bahwa sebagian besar siswa memiliki pengalaman memperoleh bantuan Guru BK, mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan dan menjelaskan permasalahan, serta merasakan adanya perhatian terhadap kerahasiaan dan privasi. Wawancara menunjukkan bahwa Guru BK melakukan penanganan sesuai kondisi siswa dan dapat berkoordinasi dengan orang tua maupun pihak lain apabila diperlukan. Pada aspek pelibatan pihak lain, pengalaman siswa menunjukkan variasi yang lebih besar karena pelibatan tersebut dilakukan berdasarkan jenis dan tingkat permasalahan. Pada aspek kerahasiaan dan privasi, hasil angket yang menunjukkan kecenderungan positif juga didukung oleh penjelasan Guru BK mengenai penyimpanan dan perlindungan data siswa. Secara keseluruhan, layanan Guru BK di UPT SMP Negeri 29 Medan mencakup

pemberian bantuan kepada siswa, kesempatan untuk menyampaikan permasalahan, penerapan kerahasiaan dan privasi, serta kerja sama dengan pihak lain sesuai kebutuhan. Meskipun demikian, pengalaman siswa mengenai penjelasan dan pelibatan pihak lain masih bervariasi sehingga aspek komunikasi dalam proses tersebut perlu diperhatikan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa layanan Guru Bimbingan dan Konseling (BK) di UPT SMP Negeri 29 Medan telah memberikan bantuan kepada siswa dalam menghadapi berbagai permasalahan. Sebagian besar siswa memperoleh bantuan dari Guru BK, mendapatkan kesempatan untuk menceritakan dan menjelaskan permasalahan, serta merasakan adanya perhatian terhadap kerahasiaan dan privasi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan BK tidak hanya berkaitan dengan penanganan siswa yang bermasalah, tetapi juga menjadi tempat bagi siswa untuk memperoleh bantuan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dalam penanganan permasalahan siswa, Guru BK menyesuaikan bantuan berdasarkan jenis dan tingkat permasalahan. Permasalahan yang masih dapat ditangani melalui layanan BK diselesaikan secara internal, sedangkan permasalahan yang membutuhkan penanganan lebih lanjut dapat melibatkan orang tua, psikolog, tenaga kesehatan, UKS, puskesmas, maupun pihak kepolisian. Proses tersebut dilakukan melalui identifikasi masalah, koordinasi, dan alih tangan kasus sesuai dengan kebutuhan siswa.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kerahasiaan dan privasi menjadi bagian penting dalam layanan BK. Sebagian besar siswa merasakan bahwa informasi mengenai permasalahan mereka dijaga, meskipun masih terdapat perbedaan pengalaman antarresponden. Selain itu, pengalaman siswa mengenai penjelasan dan pelibatan pihak lain juga masih bervariasi. Oleh karena itu, komunikasi antara Guru BK dan siswa dalam menjelaskan alasan serta proses pelibatan pihak lain perlu diperhatikan. Secara keseluruhan, hasil angket dan wawancara menunjukkan bahwa layanan Guru BK di UPT SMP Negeri 29 Medan dilaksanakan melalui pemberian bantuan, kesempatan bagi siswa untuk menyampaikan permasalahan, penerapan kerahasiaan dan privasi, serta kerja sama dengan pihak lain sesuai kebutuhan.

DAFTAR REFERENSI

- Agustin, M. R., & Rahmi, A. (2023). Upaya pengentasan masalah siswa melalui tindakan alih tangan kasus di MTsN 5 Solok. *Jurnal Kajian Penelitian Pendidikan dan Kebudayaan*, 1(1).
- Allifiya, E. N., Tulloh, R. H., Riswanti, P. L., & Nur, N. W. (2026). Implementasi manajemen layanan bimbingan dan konseling komprehensif di SMK Negeri 2 Kota Tasikmalaya. *Manajerial: Journal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(1).
- Anindya, J., Budiman, N., & Nadhirah, N. A. (2024). Etika profesi bimbingan dan konseling: Menghadapi tantangan kerahasiaan dalam layanan konseling online. *Indonesian Journal of Educational Counseling*, 8(1), 25–35.
- Arbianto, S. M., & Naqiyah, N. (2019). Penerapan strategi cognitive restructuring untuk mengurangi persepsi negatif siswa pada layanan bimbingan dan konseling kelas VII-I SMPN 3 Gresik. *Jurnal BK UNESA*.
- Azmi, W., Andiana, Y. T., Rosmayanti, E. Y., & Aris, M. L. (2024). Idealitas terhadap miskonsepsi tugas dan fungsi guru bimbingan dan konseling di sekolah. *Journal of Islamic Education Counseling*, 4(2).
- Baharun, H., Amini, A., & Bafadhal, O. M. (2023). Konseling berbasis teknologi: Peluang dan tantangan etis dalam praktik bimbingan konseling modern. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Indonesia*, 8(2), 112–120.
- Barokah, H. A. (2017). Hubungan antara persepsi siswa terhadap kinerja guru BK dengan kepercayaan melakukan konseling individual. *Jurnal Riset Mahasiswa Bimbingan dan Konseling*.
- Damayanti, S. A., & Barokah, A. (2024). Pengembangan media pembelajaran Jegolan untuk meningkatkan minat belajar IPA siswa kelas V SDN Cijengkol 02. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 9(4).
- Eldrina, M. (2020). Persepsi siswa terhadap kompetensi sosial guru BK dan implikasinya dalam bimbingan dan konseling di SMP Negeri 1 Percut Sei Tuan. *Jurnal Psikologi Konseling*, 11(2), 861–869.
- Fitriana, S. (2025). Optimalisasi kolaborasi guru BK, orang tua, dan pihak sekolah dalam mendukung perkembangan holistik siswa. *Prosiding Seminar Bimbingan dan Konseling (SMAILING)*, 3(1).
- Gita, K. N., & Perianto, E. (2020). Peran guru bimbingan dan konseling untuk mengubah persepsi negatif siswa SMP di Yogyakarta terhadap guru bimbingan dan konseling. *G-Couns: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 5(1), 140–145.
- Hasibuan, H., & Khairuddin. (2024). Kolaborasi yang dilakukan guru bimbingan konseling dengan orang tua melalui komunikasi dan diskusi. *Research and Development Journal of Education*, 10(2).
- Jayusman, I., & Shavab, O. A. K. (2020). Studi deskriptif kuantitatif tentang aktivitas belajar mahasiswa dengan menggunakan media pembelajaran Edmodo dalam pembelajaran sejarah. *Jurnal Artefak*, 7(1).

- Khairat, M., & Neviyarni. (2021). Etika dan kode etik guru bimbingan dan konseling/konselor dalam pelayanan bimbingan dan konseling. *Jurnal Edukasi: Jurnal Bimbingan Konseling*, 7(2), 145–158.
- Lubis, M. A., Sukatno, & Pardede, N. (2023). Persepsi siswa tentang kompetensi guru bimbingan dan konseling di SMA Negeri 7 Padang sidimpuan. *Ristekdik: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 8(3).
- Manurung, J., Situmorang, S. J., Siahaan, G. M. M., & Rangkuti, F. F. (2025). Peran layanan bimbingan dan konseling dalam membantu guru mata pelajaran menangani siswa bermasalah. *JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 1(5), 1136–1140.
- Mufidah, E. F., Wirastania, A., & Pravesti, C. A. (2021). Studi kasus: Permasalahan yang sering ditangani guru bimbingan dan konseling di sekolah dasar dan sekolah menengah pertama. *JBKI: Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia*, 6(1).
- Mudjijanti, F., & Nugroho, F. T. (2025). Implementasi asas kerahasiaan dalam layanan konseling di sekolah menengah se-Indonesia: Sebuah studi deskriptif. *Teraputik: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 9(1), 112–122.
- Muna, N. (2025). Analisis kesesuaian praktik etika profesi guru BK dengan standar ABKIN di sekolah SMP, SMA, dan SMK. *Counselle: Journal of Islamic Guidance and Counseling*, 5(2), 117–132.
- Nasution, F. H., Risnita, Jailani, M. S., & Junaidi, R. (2024). Kombinasi (mixed-methods) dalam praktis penelitian ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 251–256.
- Praheswara, A. M., Febrianti, Y. S., Fitriana, I., Kurniawan, K., Kesuma, R. G., & Arinata, F. S. (2026). Implementasi layanan BK terhadap persepsi siswa tentang guru BK dalam penanganan pelanggaran. *Jurnal Media Akademik*, 4(5).
- Purwaningrum, R., Surur, N., & Asrowi. (2023). Harmonisasi hubungan guru bimbingan dan konseling dengan orang tua melalui strategi kolaborasi: Systematic literature review. *Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application*, 12(1), 119–136.
- Purwanti, S., & Santosa, H. (2025). Peran kolaboratif orang tua dengan guru bimbingan konseling dalam meningkatkan karakter peserta didik di SMA IT Baitul Jannah. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 13(1).
- Putri, S. W., Khairuddin, & Rusman, A. A. (2024). Upaya guru bimbingan dan konseling dalam mengatasi kesulitan belajar siswa di SMP Negeri 39 Medan Kota Medan. *Analysis: Journal of Education*, 2(1), 39–44.
- Rifayani, H. (2022). Peran guru bimbingan dan konseling dalam mengatasi permasalahan siswa selama masa pandemi COVID-19 di MI Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Talenta Psikologi*.
- Rizky, A. A., Siregar, D. A., Tarigan, D. M., Nasution, D. L., Siagian, M. A., Hutagalung, O. F., & Sihombing, S. L. (2025). Implementasi etika profesi guru bimbingan dan konseling dalam kolaborasi dengan rekan sejawat di SMA 1 Percut Sei Tuan. *Jurnal Pendidikan Kurikulum dan Pembelajaran*, 1(2), 191–195.

- Salistrama. (2020). Persepsi siswa terhadap peran guru bimbingan dan konseling di sekolah SMA Negeri 2 Paju Epat. *Jurnal Inovasi Bimbingan dan Konseling*, 2(2).
- Sari, I. P., & Rahmadani, A. (2022). Peran etika profesi konselor dalam menjaga kerahasiaan data konseli pada era digital. *Jurnal Kajian Bimbingan dan Konseling*, 7(1), 45–53.
- Trimintari, & Fadhillah, M. (2025). Persepsi siswa terhadap kinerja guru bimbingan dan konseling. *Jurnal Attending: Artikel Penelitian Bimbingan dan Konseling*.
- Tumanggor, A. A. A., Jamaris, & Solfema. (2022). Etika konselor profesional dalam bimbingan dan konseling. *Nusantara of Research*, 54–60.
- Yurianto, A. F., Susanti, D. A., Kasih, Z. S., & Habsy, B. A. (2025). Responsive service: Collaboration of BK teachers and parents in improving students' learning achievement. *Nusantara of Research*, 11(2).
- Zahraini, N., Nadhirah, N. A., & Budiman, N. (2025). Analisis tingkat pemahaman guru BK terhadap kode etik profesi konselor dalam mencegah malpraktik. *Jurnal Psikoedukasi dan Konseling*, 7(2).