

Research Article**The Importance of Process and Outcome Assessment to Improve the Quality of Guidance and Counseling Services****Nurfarhanah**

Universitas Negeri Padang

E-mail: efakons_unp@ymail.com**Dedi Effendi**

Universitas Negeri Padang

E-mail: dedieffendi@student.unp.ac.id**Zadrian Ardi**

Universitas Negeri Padang

E-mail: zadrian@fip.unp.ac.id

Copyright © 2025 by Authors, Published by Journal of Psychology, Counseling and Education.

Received : August 24, 2025

Revised : September 18, 2025

Accepted : October 21, 2025

Available online : October 30, 2025

How to Cite: Nurfarhanah, Dedi Effendi, & Zadrian Ardi. (2025). The Importance of Process and Outcome Assessment to Improve the Quality of Guidance and Counseling Services. Journal Of Psychology, Counseling And Education, 3(3), 231–238. <https://doi.org/10.58355/psy.v3i3.75>**Abstract**

This research emphasizes the importance of assessing the process and outcomes of guidance and counseling to improve the quality of services in schools. Guidance and counseling (BK) services in schools play an important role in supporting students' overall development. Through a literature review approach, this research analyzes various evaluation models and practices applied in guidance and counseling programs. One of the models used is the CIPP (Context, Input, Process, Product) Model, which is one of the prominent and comprehensive models for assessing each element of guidance and counseling services. The results showed that active involvement in the evaluation of guidance and counseling teachers greatly influenced the effectiveness of the program. Regular assessments not only discover the strengths and weaknesses of the program, but also provide useful feedback for teachers' professional development. In addition, evaluations that involve parents and the community can improve the responsiveness of services to students' needs, especially in the midst of social changes and challenges faced in the digital era or

industrial revolution 4.0. The study also emphasizes how important it is to use technology when assessing guidance and counseling activities. This is because it can improve the efficiency and effectiveness of the program. Therefore, it is clear that assessment of guidance and counseling processes and outcomes is crucial to providing quality, responsive, and flexible educational services. With the awareness of the importance of continuous evaluation, it is expected that guidance and counseling practices will change positively, which will help students' academic and personal growth.

Keywords: Process and Outcome Assessment, Service Quality, Guidance and Counseling.

Pentingnya Penilaian Proses dan Hasil untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling

Abstrak

Penelitian ini menekankan pentingnya efektivitas penilaian proses dan hasil bimbingan dan konseling untuk meningkatkan kualitas layanan di sekolah. Layanan bimbingan dan konseling (BK) di sekolah memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan siswa secara keseluruhan. Melalui pendekatan literature review, penelitian ini menganalisis berbagai model dan praktik evaluasi yang diterapkan dalam program bimbingan dan konseling. Salah satu model yang digunakan adalah Model CIPP (Context, Input, Process, Product), yang merupakan salah satu model yang menonjol dan menyeluruh untuk menilai setiap elemen layanan bimbingan dan konseling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan aktif dalam evaluasi guru bimbingan dan konseling sangat berpengaruh pada efektivitas program. Penilaian rutin tidak hanya menemukan kekuatan dan kelemahan program, tetapi juga memberikan umpan balik yang bermanfaat untuk pengembangan profesional guru. Selain itu, evaluasi yang melibatkan orang tua dan komunitas dapat meningkatkan responsivitas layanan terhadap kebutuhan siswa, terutama di tengah perubahan sosial dan tantangan yang dihadapi di era digital atau revolusi industri 4.0. Studi ini juga menekankan betapa pentingnya menggunakan teknologi saat menilai kegiatan bimbingan dan konseling. Ini karena dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas program. Oleh karena itu, jelas bahwa penilaian proses dan hasil bimbingan dan konseling sangat penting untuk menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas, responsif, dan fleksibel. Dengan kesadaran akan pentingnya evaluasi berkelanjutan, diharapkan praktik bimbingan dan konseling akan berubah secara positif, yang akan membantu pertumbuhan akademik dan pribadi siswa.

Keywords: Penilaian Proses dan Hasil, Kualitas Layanan, Bimbingan dan Konseling.

PENDAHULUAN

Permendikbud No. 131 Tahun 2014 Pasal 3, menyatakan bahwa layanan bimbingan dan konseling memiliki tujuan membantu peserta didik/klien mencapai

perkembangan optimal dan kemandirian secara utuh dalam aspek pribadi, belajar, social dan karir. Guru BK/ konselor yang kreatif diharapkan mampu memberikan layanan dalam rangka mencapai perkembangan optimal dan kemandirian yang utuh. Guru BK/konselor yang kreatif mampu menyusun dan membuat berbagai macam asesmen/penilaian yang sesuai dengan kebutuhan layanan.

Pentingnya penilaian yang menyeluruh dalam layanan BK adalah untuk mengukur tingkat kepuasan siswa dan meningkatkan keterampilan dan potensi setiap siswa. Program BK bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan emosional dan spiritual siswa. Menurut Suryati dan Salehudin (2021), ini akan sangat membantu siswa dalam menjaga kesehatan mental dan memahami diri mereka sendiri. Umpan balik siswa tentang pengalaman mereka dengan layanan BK dapat menentukan kualitas layanan (Nasution et al., 2024). Metode ini memungkinkan lembaga pendidikan untuk menemukan masalah mana yang perlu diperbaiki dalam penyelenggaraan layanan BK.

Penilaian proses dan hasil bimbingan dan konseling sangat penting untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada peserta didik. Bimbingan dan konseling (BK) membantu siswa dalam mengatasi masalah pendidikan, sosial, dan emosional dan meningkatkan potensi mereka. Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh dari program bimbingan dan konseling sangat penting untuk mengetahui seberapa efektif layanan yang diberikan dan memperbaiki kesalahan (Fauzi & Suherman, 2024; Agus & Handaka, 2017). Peneliti yang telah menyelidiki evaluasi program bimbingan dan konseling di berbagai lembaga pendidikan memberikan perspektif yang berbeda dalam konteks ini.

Penilaian proses dan hasil bimbingan dan konseling tidak hanya membahas hasil akhir program saja tetapi juga meninjau setiap proses yang digunakan dalam implementasi program. Ini sejalan dengan pendapat Fauzi dan Suherman, yang menekankan bahwa guru BK secara langsung terlibat dalam penilaian program bimbingan dan konseling. Mereka juga menekankan bahwa evaluasi yang dilakukan sebelum program dimulai sangat penting untuk menetapkan tujuan yang tepat dan kompetensi yang dapat diberikan kepada siswa (Fauzi & Suherman, 2024). Ini menunjukkan bahwa perencanaan program yang lebih baik di masa depan dapat dicapai melalui penilaian yang tepat dan sistematis.

Model CIPP (Context, Input, Process, and Product) adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi program. Model ini menunjukkan sumber daya yang diperoleh, kegiatan yang dilakukan, konteks di mana program berlangsung, dan hasil yang diharapkan (Budiman et al., 2022). Dengan menggunakan kerangka kerja ini, peneliti dapat menemukan dan menganalisis komponen yang mempengaruhi pelaksanaan program dan berkontribusi pada keberhasilannya. Proses evaluasi tidak boleh mengabaikan keterlibatan pemangku kepentingan seperti siswa, orang tua, dan tenaga pendidik. Umpan balik dari pihak terkait dapat berguna untuk menerapkan inovasi dan perbaikan pada program bimbingan konseling (Hermawan et al., 2019; Setiadi et al., 2020).

Penilaian kualitas bimbingan dan konseling juga sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan menerapkan evaluasi berkelanjutan, sekolah akan lebih mampu mengetahui sejauh mana program telah membantu siswa

mencapai tujuan pendidikan mereka. Dengan menganalisis hasil yang dicapai, sekolah dapat membuat rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan program yang lebih baik di masa depan (Kritzik et al., 2021; Hrisyov & Kostadinov, 2022).

Penting untuk diingat bahwa penilaian program bimbingan dan konseling harus disesuaikan dengan kondisi yang ada di era digital atau revolusi industri 4.0. Cara bimbingan konseling dilakukan dipengaruhi oleh pembelajaran jarak jauh, dan penilaian layanan ini harus mempertimbangkan hal-hal baru yang muncul sebagai akibat dari keadaan darurat kesehatan global (Khoiriyah et al., 2021). Sekolah akan lebih mampu menangani masalah dan memenuhi kebutuhan siswa dengan lebih baik melalui evaluasi yang tepat.

Selain itu, penggunaan teknologi dalam bimbingan dan konseling semakin populer dan dapat membantu proses evaluasi. Penggunaan aplikasi dan sistem berbasis web untuk evaluasi keterampilan konseling dapat membuat data lebih mudah diakses dan dianalisis (Guntara & Nugraha, 2023). Dengan cara ini, perbaikan layanan yang berbasis bukti dapat dilaksanakan dengan lebih efektif, yang menghasilkan peningkatan umum dalam bimbingan konseling.

Secara keseluruhan, penilaian proses dan hasil bimbingan dan konseling sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Program bimbingan dan konseling di sekolah dapat dirancang dan dilaksanakan dengan lebih baik dan memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan siswa dengan menggunakan teknologi yang tepat dan pendekatan evaluasi sistematis dan partisipatif.

METODE PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan menganalisis pentingnya penilaian proses dan hasil dalam bimbingan dan konseling. Tinjauan literatur ini melibatkan pengumpulan, evaluasi, dan sintesis literatur yang relevan tentang metode evaluasi dalam program bimbingan dan konseling, serta bagaimana hal ini berdampak pada kualitas layanan. Metode ini mengikuti standar sistematis, yaitu dengan melakukan penelitian dan pemilihan karya yang telah dipublikasikan di jurnal ilmiah terkemuka. Kriteria inklusi mencakup studi yang memeriksa program bimbingan dan konseling baik dari segi proses maupun hasil. Artikel yang memberikan bukti empiris atau teori yang relevan tentang seberapa efektif bimbingan dan konseling di lingkungan pendidikan diprioritaskan. Tinjauan ini juga mencakup buku, jurnal, dan sumber akademik lainnya yang memberikan perspektif dan temuan penelitian terbaru.

Untuk memulai, penelitian ini mengidentifikasi dan mengelompokkan literatur ke dalam beberapa kategori kunci. Kategori-kategori ini mencakup model evaluasi yang biasa digunakan dalam bimbingan dan konseling, implikasi evaluasi terhadap perkembangan siswa, dan kesulitan menerapkan evaluasi di era digital atau revolusi industri 4.0. Selanjutnya, analisis kritis dilakukan terhadap setiap kategori untuk mengidentifikasi perbedaan dalam penelitian saat ini dan menemukan alternatif. Hasil tinjauan literatur ini diharapkan dapat membantu pendidik dan praktisi bimbingan dan konseling membuat program yang lebih efisien dan memenuhi kebutuhan siswa. Mereka juga diharapkan dapat mendorong penggunaan

metode evaluasi yang lebih inventif dan berbasis teknologi dalam kasus di mana perubahan dari praktik tradisional diperlukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari tinjauan pustaka yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian proses dan hasil bimbingan dan konseling memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa evaluasi yang sistematis dan tepat dapat membantu menentukan keberhasilan dan kelemahan program bimbingan dan konseling saat ini, memberikan dasar yang kuat untuk perbaikan dan pengembangan.

Studi tersebut menemukan bahwa model CIPP (Context, Input, Process, Product) sangat penting untuk evaluasi menyeluruh dalam bimbingan dan konseling. Model ini memungkinkan evaluasi menyeluruh dari berbagai aspek program. Studi Hakim menunjukkan bahwa penerapan CIPP di SMA Negeri Kabupaten Tegal dapat memberikan gambaran yang lebih baik tentang seberapa efektif layanan konseling (Setiadi et al., 2020). Sekolah dapat membuat keputusan yang lebih baik tentang pengembangan program bimbingan dan konseling dengan melihat konteks (latar belakang), input (sumber daya), proses (metode yang digunakan), dan produk (hasil yang dicapai).

Analisis literatur menunjukkan bahwa keterlibatan guru BK dalam evaluasi program sangat penting. Evaluasi kuantitatif dan deskriptif program bimbingan dan konseling dapat membantu guru membuat kebijakan berdasarkan data nyata. Studi oleh Viandi dan Fitriani menunjukkan hal ini. Pendidik yang aktif mengevaluasi program juga cenderung lebih memahami kebutuhan siswa, yang dapat menghasilkan layanan yang lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa bekerja sama dengan guru dan orang lain di sekolah sangat penting untuk membuat dan menerapkan evaluasi yang luas.

Dalam hal hasil, evaluasi menyeluruh memungkinkan untuk mengukur pengaruh program bimbingan dan konseling terhadap perkembangan akademik dan pribadi siswa. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Saputra et al., ada korelasi positif antara layanan bimbingan yang berkualitas tinggi dan peningkatan prestasi akademik siswa di SMP (Budiman et al., 2022). Siswa merasa lebih didukung saat menghadapi tantangan akademik mereka berkat bimbingan dan konseling yang baik. Ini berdampak langsung pada prestasi belajar mereka. Bimbingan konseling yang menekankan aspek pribadi dan sosial juga terbukti meningkatkan keterampilan sosial dan emosional siswa. Penekanan ini memiliki dampak yang signifikan pada perkembangan siswa dalam jangka panjang (Hermawan et al., 2019).

Pembicaraan ini juga membahas masalah evaluasi dalam era digital atau revolusi industri 4.0. Metode evaluasi harus disesuaikan agar relevan dan efektif selama pembelajaran jarak jauh. Untuk menyesuaikan program bimbingan dengan kebutuhan siswa yang mungkin mengalami tekanan yang lebih besar selama masa sulit ini, konselor harus dilatih untuk menghadapi situasi baru ini (Hrisyov & Kostadinov, 2022). Studi oleh Yudiansah dan Nasrulloh menunjukkan bahwa penggunaan teknologi seperti aplikasi berbasis web dapat membantu proses evaluasi dengan lebih efisien, yang dapat berdampak positif dalam situasi yang tidak pasti

(Saputra et al., 2022).

Selain itu, evaluasi berkala membantu pengembangan profesional guru BK. Dengan mendapatkan umpan balik tentang seberapa baik teknik yang digunakan, guru dapat terus memperbaiki metode mereka dan menjadi lebih responsif terhadap perubahan yang diperlukan dalam program konseling dan bimbingan. Penelitian yang dilakukan oleh Suryati dan Salehudin menekankan betapa pentingnya program bimbingan yang dirancang dengan baik untuk meningkatkan kecerdasan spiritual dan emosional siswa dan di mana evaluasi digunakan untuk memastikan pencapaian tujuan tersebut (Hermawan et al., 2019).

Selain itu, hasil analisis menunjukkan bahwa keterlibatan orang tua dan masyarakat dalam menilai program bimbingan dan konseling dapat memberikan informasi tambahan tentang seberapa efektif program tersebut. Sekolah dapat memperoleh pemahaman yang lebih luas tentang penerapan bimbingan dan konseling dengan melibatkan orang tua (Kritzik et al., 2021). Seperti yang ditunjukkan Sari et al. dalam penelitian mereka, metode ini dapat membantu program bimbingan berhasil (Kritzik et al., 2021).

Selain itu, sangat penting bagi guru BK untuk menerima pelatihan berkelanjutan. Penelitian oleh Supriyanto et al. menekankan bahwa kemampuan untuk membuat dan menjalankan penelitian tindakan dapat membantu guru BK memahami evaluasi program bimbingan (Agus & Handaka, 2017). Data evaluasi dapat digunakan oleh guru dengan pelatihan yang tepat untuk membuat program yang lebih sesuai dengan kebutuhan siswa.

Akhirnya, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian proses dan hasil bimbingan dan konseling benar-benar berdampak pada kualitas layanan. Program bimbingan konseling dapat disesuaikan dengan perubahan kebutuhan siswa, terutama dengan perubahan sosial dan teknologi, melalui evaluasi yang menyeluruh dan berkelanjutan. Oleh karena itu, sekolah harus terus berkomitmen untuk membuat dan menerapkan evaluasi yang berguna untuk meningkatkan layanan bimbingan yang diberikan kepada siswa.

KESIMPULAN

Untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada siswa, sangat penting untuk menilai proses dan hasil konseling dan bimbingan. Metode penilaian sistematis yang menggunakan model CIPP (Context, Input, Process, and Product) dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang seberapa efektif program bimbingan yang diterapkan. Keterlibatan aktif guru bimbingan konseling dalam evaluasi membantu mereka memahami lebih baik kebutuhan siswa dan membuat layanan lebih baik dan lebih inovatif.

Hasil tinjauan pustaka menunjukkan bahwa evaluasi yang berkelanjutan dapat meningkatkan keterampilan sosial dan emosional serta memperkuat hubungan antara program bimbingan dan prestasi akademik siswa. Bimbingan konseling sangat penting untuk tetap adaptif terhadap perubahan sosial dan teknologi. Ini termasuk mengatasi masalah yang dihadapi selama era digital.

Dengan melibatkan orang tua dan komunitas, evaluasi program menjadi lebih menyeluruh dan sesuai dengan kebutuhan siswa. Oleh karena itu, untuk

meningkatkan kualitas layanan bimbingan dan konseling, komitmen untuk evaluasi berkala dan berbasis bukti sangat penting. Ketika orang tahu betapa pentingnya evaluasi, itu tidak hanya membantu siswa, tetapi juga membantu karir guru dan keberhasilan pendidikan secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi sangat penting untuk meningkatkan dan memanfaatkan pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiman. (2022). "Evaluasi program bimbingan dan konseling bidang sosial dengan teknik Context, Input, Proses, Produk (CIPP) di sekolah menengah kejuruan" *Jurnal konseling dan pendidikan*. doi:10.29210/181300
- Fauzi and Suherman. (2024). "The Role of Guidance and Counseling Evaluation: A Literature Review Study" *Ideguru jurnal karya ilmiah guru*. doi:10.51169/ideguru.v9i3.1111
- Guntara and Nugraha. (2023). "Web-Based Counseling Skills Evaluation Information System Using Design Science Research Methodology (DSRM) Approach" *International journal of advances in data and information systems*, doi:10.25008/ijadis.v4i2.1288
- Hakim. (2023). "Keefektifan Evaluasi Model CIPP Pada Layanan Konseling Individu Di SMA Negeri Kabupaten Tegal" *Jcose jurnal bimbingan dan konseling*, doi:10.24905/jcose.v5i1.105
- Hermawan. (2019). "STRATEGI LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING UNTUK MENINGKATKAN HARGA DIRI SISWA: SEBUAH STUDI PUSTAKA" *Jbki (jurnal bimbingan konseling indonesia)*, doi:10.26737/jbki.v4i2.924
- Khoiriyah. (2021). "Program Layanan Bimbingan Klasikal dengan Media Audiovisual untuk Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa pada Masa Pandemi Covid-19: Literature Review" *Jurnal consulenza jurnal bimbingan konseling dan psikologi*, doi:10.36835/jcbkp.v4i1.945
- Saputra. (2020). "PENGARUH RAGAM KONSELI SUKARELA TERHADAP KEBERHASILAN PENINGKATAN MUTU AKADEMIK PESERTA DIDIK SMP MA'ARIF 5 KOTA METRO" *Consilia jurnal ilmiah bimbingan dan konseling*, doi:10.33369/consilia.3.2.106-116
- Sari. (2023). "KONSEP BIMBINGAN KONSELING NON FORMAL KHUSUSNYA PADA PENDIDIKAN KESETARAAN" *Muhafadzah*, doi:10.53888/muhafadzah.v2i2.558
- Setiadi. (2020). "PERANAN GURU BIMBINGAN KONSELING DALAM MEMOTIVASI PESERTA DIDIK SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI SMA DARUT TAQWA PASURUAN" *Al-isyrof jurnal bimbingan konseling islam*, doi:10.51339/isyrof.v2i2.224
- Supriyanto. (2020). "PELATIHAN PENYUSUNAN PENELITIAN TINDAKAN UNTUK GURU BIMBINGAN DAN BIMBINGAN" *Logista - jurnal ilmiah pengabdian kepada masyarakat*, doi:10.25077/logista.4.2.143-150.2020
- Suryati and Salehudin. (2021). "Program Bimbingan Dan Konseling Untuk Mengembangkan Kecerdasan Spiritual Dan Emosional Siswa" *Edukatif Jurnal Ilmu Pendidikan*, doi:10.31004/edukatif.v3i2.349

- Viandi and Fitriani, (2023), "Evaluasi Program Bimbingan Dan Konseling Di SMPN Se-Kecamatan Rambatan" Terapeutik Jurnal Bimbingan dan Konseling, doi:10.26539/terapeutik.631439
- Yudiansah and Nasrulloh. (2024). "RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI CATATAN PELANGGARAN SISWA BERBASIS WEB DI SMK MUHAMMADIYAH 2 KUNINGAN" Jati (jurnal mahasiswa teknik informatika), doi:10.36040/jati.v8i4.10710