

**Analisis Manajemen Pelayanan Prima pada Konsultasi Pemilihan Perguruan Tinggi
di SMAN 4 Jember**

*(Analysis of Excellent Service Management in College Selection Counseling
at SMAN 4 Jember)*

Umi Hayati¹, M. Bagus Rahmat H², Gigik Sugiarto³

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Moch. Sroedji Jember

Email: 24140910014@umsj.ac.id

Bagusrahmat979@gmail.com

24140910013@umsj.ac.id

Abstrak

Manajemen pelayanan prima di sektor pendidikan, khususnya dalam bimbingan karir, sangat krusial untuk menjamin efektivitas persiapan siswa menuju perguruan tinggi. Namun, fluktuasi angka keterserapan alumni SMAN 4 Jember di perguruan tinggi periode 2024–2025 memunculkan adanya kesenjangan (*gap*) antara target pelayanan dengan implementasi di lapangan. Dokumentasi sekolah selama ini cenderung berfokus pada hasil akhir keterserapan alumni dan belum menyentuh evaluasi mendalam terhadap proses pelayanan konsultasi itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis data serapan murid di perguruan tinggi melalui jalur SNBP tahun 2024–2026 serta mengevaluasi kualitas manajemen pelayanan prima yang diberikan oleh unit Bimbingan dan Konseling (BK) di SMAN 4 Jember. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa dokumentasi dan penyebaran angket kepada siswa kelas XII yang masuk kriteria *eligible*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah murid yang diterima melalui jalur SNBP relatif konstan dan stabil, yakni sebanyak 73 murid pada tahun 2024, 83 murid pada tahun 2025, dan 82 murid pada tahun 2026. Berdasarkan hasil analisis angket kepuasan, kualitas manajemen pelayanan konsultasi pendaftaran SNBP oleh guru BK SMAN 4 Jember telah memenuhi empat dimensi utama pelayanan publik dengan kualitas baik, meliputi akurasi informasi melalui sosialisasi, kesopanan dan kenyamanan dalam sesi konseling individual, serta tanggung jawab dalam memantau dan mengarahkan strategi pemilihan program studi berdasarkan rekam jejak alumni.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan Prima, Bimbingan Karir, SNBP, Kualitas Pelayanan, SMAN 4 Jember.

Abstract

Excellent service management in the education sector, particularly in career guidance, is highly crucial to ensuring the effectiveness of students' preparation for higher education. However, the fluctuation in the absorption rate of SMAN 4 Jember alumni into universities during the 2024–2025 period indicated a gap between service targets and field implementation. School documentation has historically tended to focus on the final placement outcomes of alumni rather than providing an in-depth evaluation of the consultation service process itself. This study aims to analyze student absorption data in higher education through the SNBP track from 2023 to 2026 and evaluate the quality of excellent service management provided by the Guidance and Counseling (BK) unit at SMAN 4 Jember. The research method employed is descriptive qualitative, utilizing data collection techniques such as documentation and questionnaires distributed to eligible twelfth-grade students. The results indicate that the number of students accepted through the SNBP track remained relatively constant and stable, with 73 students in 2024, 83 students in 2025, and 82 students in 2026. Based on the satisfaction questionnaire analysis, the quality of consultation service management for SNBP registration by the BK teachers at SMAN 4 Jember successfully met four main dimensions of public service with good quality, including accuracy of information through socialization, politeness and comfort during individual counseling sessions, as well as responsibility in monitoring and guiding study program selection strategies based on alumni track records.

Keywords: *Excellent Service Management, Career Guidance, SNBP, Service Quality, SMAN 4 Jember.*

Pendahuluan

Menurut Lukman (dalam Rohayatin, 2023 :15), pelayanan prima merupakan terjemahan dari kata “*Excellent Service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik atau pelayanan yang baik. Pelayanan prima adalah pola layanan terbaik yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan, serta memenuhi harapan konsumen secara kontinu (Mujito, et al. 2020 : xiii). Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (dalam Hendriyani et al. 2026 : 14) *Pelayanan* prima adalah fondasi penting bagi keberhasilan industri

dalam membangun kepuasan sekaligus loyalitas pelanggan. Inti dari pelayanan prima terletak pada kemampuan industri menghadirkan layanan yang konsisten, andal, empatik, dan selaras dengan kebutuhan pelanggan. Menerapkan standar pelayanan prima merupakan upaya sistematis untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (Santoso et al. 2026 : 150)

Pelayanan terbaik memerlukan manajemen yang terencana dan terkendali dengan baik. Oleh karena itu, manajemen

pelayanan prima mencakup serangkaian kegiatan untuk merencanakan, mengorganisasi, melaksanakan, dan mengendalikan proses pelayanan dengan standar tinggi agar dapat memuaskan pelanggan dan mencapai tujuan bersama. Hal mendasar dalam memberikan pelayanan adalah sifat peduli, melayani dengan tindakan terbaik, dan berfokus pada kepuasan pelanggan (Mujito, et al. 2020 : xiii). Menurut Lukman (dalam Rohayatin. 2023 : 16), implementasi pelayanan prima meliputi tiga aspek yang dikenal sebagai trilogi pelayanan prima, yaitu : (1) pelayanan prima dalam penampilan, meliputi kelengkapan atribut, dan kerapian pakaian; (2) pelayanan prima dalam pengetahuan, meliputi pengetahuan di bidang tugas, manajemen mutu, dan pelanggan; (3) pelayanan prima dalam penyampaian, meliputi sopan santun dan cara berkomunikasi.

Pelayanan prima dapat dilakukan pada berbagai sektor, termasuk sektor pendidikan. Pada salah satu pelayanan bidang pendidikan yaitu pada bimbingan karir, analisis kebutuhan murid meliputi pemilihan jurusan di perguruan tinggi dan menentukan cita-cita. Aspek perkembangan yang dikembangkan meliputi; (1) memiliki pemahaman diri (kemampuan, minat dan kepribadian) yang terkait dengan pekerjaan; (2) memiliki pengetahuan mengenai dunia kerja dan

informasi karir yang menunjang kematangan kompetensi karir; (3) memiliki sikap positif terhadap dunia kerja; (4) memahami relevansi kemampuan menguasai pelajaran dengan persyaratan keahlian atau keterampilan bidang pekerjaan yang menjadi cita-cita karir di masa depan; (5) memiliki kemampuan untuk membentuk identitas karir, dengan cara mengenali ciri-ciri pekerjaan, persyaratan kemampuan yang dituntut, lingkungan sosio-psikologis pekerjaan, prospek kerja, kesejahteraan kerja; memiliki kemampuan merencanakan masa depan, berupa kemampuan merancang kehidupan secara rasional untuk memperoleh peran-peran yang sesuai dengan minat, kemampuan, dan kondisi kehidupan sosial ekonomi; membentuk pola-pola karir; mengenal keterampilan; serta memiliki kemampuan atau kematangan untuk mengambil keputusan karir. (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 2016 : 41-47) .

BK juga memberikan pelayanan untuk pemilihan dan pendaftaran pada jalur SNBP (Seleksi Nasional Berdasarkan Prestasi). Pelayanan BK untuk membantu pendaftaran SNBP memiliki SOP tersendiri dan terdiri dari beberapa tahapan. Secara teoretis, manajemen pelayanan konsultasi bimbingan karir seharusnya mampu meningkatkan efektivitas persiapan siswa dalam memilih

perguruan tinggi yang relevan. Namun, berdasarkan data rekapitulasi alumni SMAN 4 Jember periode 2024 hingga 2025, terlihat adanya fenomena yang memerlukan perhatian khusus. Pada tahun 2024, persentase keberhasilan diterima di perguruan tinggi mencapai 66,14%, namun data pada tahun 2025 menunjukkan angka keberhasilan yang masih berada di kisaran 55,84% dengan sebaran siswa yang belum terserap ke pendidikan tinggi cukup signifikan.

Ketimpangan antara target pelayanan prima dengan fluktuasi data keterserapan alumni ini mengindikasikan adanya celah (*gap*) dalam implementasi manajemen pelayanan konsultasi yang ada. Sejauh ini, dokumentasi yang tersedia lebih banyak berfokus pada hasil akhir (data alumni), namun belum banyak menyentuh evaluasi proses manajemen pelayanan konsultasi secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis manajemen pelayanan konsultasi pemilihan perguruan tinggi guna mewujudkan pelayanan publik yang prima di SMAN 4 Jember.

Penelitian ini meneliti Bagaimana data serapan murid di perguruan tinggi melalui jalur SNBP tahun 2024 -2026 dan ingin mengetahui data serapan murid di perguruan tinggi melalui jalur SNBP tahun 2024 – 2026.

dan Mengetahui kualitas pelayanan bk dalam pendaftaran SNBP SMAN 4 Jember.

Pelayanan publik di Indonesia menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.5 Tahun 2009, pasal 1 ayat 1 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Bagi setiap warga negara dan penduduk, atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif yang diatur dalam perundang undangan (Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009, pasal 5 ayat 1). Ruang lingkup pelayanan publik tersebut meliputi : pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu tinggi atau pelayanan yang sangat memuaskan atau melebihi dari apa yang diharapkan (Semil, 2018 : 1). Menurut Evan dan Lindsay (Dalam Lusinto dan Gustini. 2025 : 140), pelayanan prima dapat dilihat dari berbagai sudut. Jika dilihat dari konsumen,

maka pelayanan prima selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik atau prima (*excellent*). Jika kualitas pelayanan dipandang dari sudut berbasis produk, maka pelayanan prima dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan. Pelayanan prima jika dilihat dari “user based”, maka pelayanan prima adalah sesuatu yang diinginkan pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Sedangkan jika dilihat dari “value based”, maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga.

Pelayanan prima merupakan pola layanan terbaik yang berfokus pada kepedulian terhadap pelanggan guna memenuhi harapan secara kontinu (Mujito, et al. 2020). Dalam konteks pendidikan, manajemen pelayanan prima melibatkan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian layanan dengan standar tinggi untuk mencapai kepuasan siswa (Zeithaml dkk. dalam Hendriyani et al. 2026). Keberhasilan manajemen ini diukur melalui kemampuan institusi memberikan layanan yang konsisten, andal, dan empatik.

Menurut Priansa (2017 : 60), tujuan dari pelayanan prima adalah mampu memberikan kepuasan masyarakat dalam

pelayanan tanpa memandang kalangan manapun. Manfaat pelayanan prima yaitu menjadi landasan serta tolak ukur dalam melakukan pengembangan beserta penyusunan standar pelayanan. Menurut Seputra *et al* (2024 : 46), tujuan yang dimiliki pelayanan prima adalah sebagai berikut :

- a. Memberi rasa puas beserta kepercayaan terhadap konsumennya
- b. Menjadi usaha mempertahankan loyalitas beserta tingkatan resistensi konsumennya
- c. Memberikan bantuan konsumen saat memutuskan suatu hal ketika melakukan transaksi
- d. Memudahkan konsumen dalam menguasai pemahaman produk yang dijualnya
- e. Menghindar dari adanya penyelewengan wewenang terhadap konsumen.

Menurut Semil (2018 : 2), konsep pelayanan prima didasarkan pada serangkaian prinsip yang menjadi pedoman bagi organisasi untuk memberikan pengalaman pelanggan yang unggul dan memuaskan. Berikut ini beberapa prinsip utama dalam konsep pelayanan prima :

- a. Fokus pada kepuasan pelanggan
- b. Responsif terhadap kebutuhan pelanggan
- c. Berikan pelayanan yang personal

- d. Jaga kualitas produk dan layanan
- e. Lakukan pelatihan karyawan
- f. Terapkan inovasi dan perbaikan berkelanjutan
- g. Berikan penghargaan pada kinerja yang unggul
- h. Tanggap terhadap umpan balik pelanggan

Layanan bimbingan karir di sekolah bertujuan membantu siswa memahami potensi diri, minat, dan kepribadian dalam hubungannya dengan dunia kerja dan pemilihan pendidikan tinggi (Kemendikbud, 2016). Proses ini mencakup pemberian informasi karir yang matang agar siswa mampu mengambil keputusan yang tepat. Pelayanan konsultasi yang efektif memerlukan dokumentasi dan evaluasi yang sistematis untuk memastikan setiap siswa mendapatkan arahan yang relevan dengan kebutuhan perkembangannya.

SOP merupakan panduan instruksi tertulis yang digunakan untuk memastikan aktivitas organisasi berjalan dengan efektif, konsisten, dan transparan (Rosalin, 2017). Dalam layanan bimbingan konseling, SOP berfungsi sebagai tolok ukur kualitas pelayanan yang menjamin akurasi informasi dan kenyamanan siswa selama proses konsultasi. Keberadaan SOP yang jelas meminimalisir deviasi dalam pelayanan

dan mendukung pencapaian target keterserapan alumni di perguruan tinggi.

Menurut Hardiansyah (2011), kualitas pelayanan publik dapat dinilai melalui beberapa dimensi utama, antara lain:

1. Akurasi: Ketepatan dalam pemberian informasi perguruan tinggi.
2. Kesopanan: Keramahan petugas dalam melayani konsultasi.
3. Kenyamanan: Lingkungan konsultasi yang kondusif.
4. Tanggung Jawab: Kejelasan dalam penanganan keluhan atau kendala siswa.

SNBP (Seleksi Nasional Berdasarkan Prestasi) adalah jalur penerimaan mahasiswa baru di Perguruan Tinggi Negeri yang menyeleksi calon mahasiswa berdasarkan rekam jejak prestasi akademik dan non akademik melalui ujian tertulis. Tujuan dari SNBP adalah memberikan kesempatan kepada murid SMA/SMK/MA di dalam ataupun luar negeri yang memiliki prestasi unggulan untuk menempuh pendidikan tinggi di Perguruan Tinggi Negeri, baik PTN Akademik maupun vokasi (snpmb.id). Pendaftaran SNBP di SMA difasilitasi oleh BK (Bimbingan dan Konseling). Terdapat 4 tahap pelayanan BK dalam pendaftaran SNBP di SMAN 4 Jember, yaitu sebagai berikut :

- a. Tahap persiapan dan sosialisasi (Oktober – Desember)

Tahap ini fokus pada penyebaran informasi dasar dan pengumpulan data awal siswa kelas XII.

- Sosialisasi SNPMB (Jalur SNBP, SNBT, dan Mandiri): Memberikan pemahaman kepada siswa dan orang tua mengenai regulasi terbaru, syarat kelayakan, dan pentingnya rekam jejak akademik.
- Pengumpulan Data Awal: Menyebarkan angket untuk mendata minat Program Studi, dan Universitas tujuan.
- Koordinasi Internal: Berkolaborasi dengan Kurikulum terkait pemeringkatan siswa eligible berdasarkan nilai rapor semester 1 hingga 5.

- b. Tahap pemetaan dan analisis data (Desember)

Fase krusial untuk menganalisis peluang siswa berdasarkan data objektif.

- Bersama dengan ruang kurikulum dan operator sekolah melakukan pengecekan kesesuaian data siswa kelas XII pada Dapodik.
- Analisis Siswa Eligible: Memastikan daftar siswa yang berhak mengikuti SNBP (kuota sesuai akreditasi sekolah) telah

final dan tersinkronisasi di portal SNPMB.

- Pemetaan Nilai Rapor & Mata Pelajaran Pendukung: Menyelaraskan nilai rata-rata dan nilai mata pelajaran spesifik yang relevan dengan program studi pilihan siswa.
- Analisis Rekam Jejak Alumni: Mengecek sebaran alumni di berbagai PTN. Universitas yang sering menerima alumni dari sekolah biasanya memberikan indeks sekolah yang lebih baik.
- Deteksi Penumpukan: Mengidentifikasi jika ada beberapa siswa dengan nilai berdekatan yang memilih PTN dan program studi yang sama, guna mencegah saling sikut di internal sekolah.

- c. Tahap bimbingan dan konseling intensif (November – Januari)

Intervensi langsung kepada siswa untuk menetapkan strategi akhir.

- Kelompok: Memberikan pemahaman tentang rasio keketatan program studi dan cara membaca peluang.
- Konseling Individual (1-on-1): Membedah pilihan siswa secara pribadi. Guru BK memberikan rekomendasi objektif (apakah pilihan realistis, perlu diturunkan grade-nya,

atau diubah formasinya) berdasarkan pemetaan nilai rapor dan jejak alumni.

- **Konseling Melibatkan Orang Tua (Jika Perlu):** Dilakukan apabila terdapat perbedaan keinginan yang tajam antara siswa dan orang tua yang menghambat pengambilan keputusan.
- **Penyusunan Portofolio:** Mengidentifikasi dan mendampingi siswa yang memilih prodi Seni dan Olahraga agar menyiapkan portofolio sesuai standar panitia pusat.

d. Tahap pendampingan pendaftaran (Februari)

Pendampingan teknis agar tidak ada kesalahan administratif yang berakibat fatal.

- **Pendampingan Registrasi Akun:** Memastikan seluruh siswa eligible telah melakukan simpan permanen akun SNPMB sebelum tenggat waktu.
- **Monitoring Pengisian Pilihan:** Mengawasi siswa saat memasukkan pilihan prodi ke dalam sistem, memastikan urutan pilihan 1 dan 2 sudah sesuai dengan strategi hasil konseling.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan adalah metode penelitian Kualitatif dengan teknik dokumentasi dan angket. Teknik dokumentasi adalah metode pengumpulan

data dengan cara mencari dan menganalisis data yang sudah ada melalui sumber-sumber tertulis, gambar, atau rekaman. Sedangkan teknik angket adalah. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data serapan murid di perguruan tinggi pada jalur SNBP tahun 2024 - 2026, serta hasil angket kepuasan murid tentang kualitas pelayanan prima BK dalam pendaftaran SNBP. Data akan dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui proses konsultasi serta pelayanan prima yang dilakukan.

Hasil Penelitian

Data Serapan Murid di Perguruan Tinggi Melalui Jalur SNBP Tahun 2024 – 2026 pada SMAN 4 Jember adalah salah satu dari 18 SMA Negeri di Kabupaten Jember yang berada di Jl. Hayam Wuruk No. 145, Kelurahan Sempusari, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Pada tahun ini, SMAN 4 Jember memiliki jumlah siswa 946 dengan 321 siswa kelas 10, 312 siswa kelas 11, dan 313 siswa kelas 12. SMAN 4 Jember adalah salah satu SMA Negeri di Kabupaten Jember yang memberikan pelayanan pemilihan Perguruan Tinggi pada jalur SNBP melalui BK (Bimbingan dan Konseling). Salah satu tugas dari BK adalah memberikan pelayanan jenjang karir untuk murid di sekolah tersebut. Berikut data perbandingan jumlah murid seluruhnya

dan murid yang diterima di Perguruan Tinggi pada tahun 2024 - 2025 :

Tabel 4.1 Data perbandingan jumlah murid dan diterima di perguruan tinggi

No	Tahun	Jumlah murid	Jumlah murid diterima PT Negeri	Jumlah murid diterima PT swasta	Jumlah murid diterima kedinasan	Jumlah murid diterima jalur SNBP	Persentase diterima PT dan kedinasan
1.	2024	316	191	15	3	73	66,14%
2.	2025	317	166	6	5	83	55,84%

Berdasarkan tabel 4.1, didapat bahwa pada tahun 2024, persentase murid yang diterima di jenjang pendidikan berikutnya, baik di Perguruan Tinggi Negeri, Perguruan Tinggi Swasta, maupun Sekolah kedinasan adalah 66,14%, dengan jumlah murid yang diterima di PT Negeri 191 orang, PT swasta 15 orang, dan sekolah kedinasan 3 orang. Sedangkan pada tahun 2025 berada pada angka 55,84%, dengan jumlah murid yang diterima di PT Negeri 166 orang, PT swasta 6 orang, dan Sekolah Kedinasan 5 orang. Berdasarkan persentase murid yang melanjutkan ke jenjang berikutnya dari tahun 2024 - 2025 mengalami penurunan sebesar 10,3%. Namun, berdasarkan data banyaknya murid yang diterima di PT Negeri jalur SNBP, SMAN 4 Jember mengalami kenaikan jumlah murid pada 2 tahun tersebut, yaitu pada tahun 2024 sebanyak 73 orang dan tahun 2025 sebanyak 83 orang.

Data yang terekap oleh BK SMAN 4 Jember pada tahun 2026 berada pada status diterima melalui jalur SNBP. Hal ini

dikarenakan belum terlaksananya pengumuman hasil SNBT dan Ujian mandiri. Berikut adalah data murid eligible dan status penerimaan pada Perguruan Tinggi Negeri pada jalur SNBP tahun 2026:

Tabel 4.2 Jumlah murid eligible dan status diterima di PT Negeri

Jumlah murid eligible	Status lolos SNBP	Status gagal	Persentase
126	82	44	65,08%

Berdasarkan data tabel 42, didapat bahwa jumlah murid yang lolos SNBP tahun 2026 menurun jika dibandingkan dengan tahun tahun 2025, yaitu sebanyak 82 murid, 1 murid lebih sedikit dibanding tahun 2025. Sedangkan pada tahun 2026, presentase perbandingan murid eligible dengan murid lolos SNBP adalah 65,08%.

Hasil Angket Kualitas Pelayanan BK dalam Pendaftaran SNBP SMAN 4 Jember yakni Data kualitas pelayanan BK dalam pendaftaran SNBP didapat dari penyebaran angket kepada murid kelas XII yang masuk kriteria eligible. Pertanyaan pada

angket pelayanan BK SMAN 4 Jember berjumlah 15 pertanyaan dengan data dalam memfasilitasi pendaftaran SNBP sebagai berikut :

Tabel 4.3 Daftar pertanyaan angket pelayanan BK dalam memfasilitasi pendaftaran SNBP SMAN 4 Jember

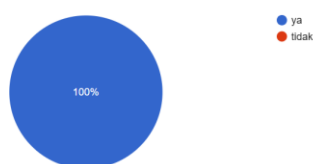
No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1	Apakah Anda termasuk siswa eligible 2025/2026?	Ya/Tidak
2	Apakah BK memberikan sosialisasi SNBP kepada Anda atau orang tua Anda tentang regulasi terbaru, syarat kelayakan, dan pentingnya rekam jejak akademik?	Ya/tidak
3	Jika ya, apakah sosialisasi yang dilakukan BK jelas dan mudah dipahami?	Sangat jelas/cukup jelas/kurang jelas/kurang dipahami
4	Apakah BK melakukan pendataan minat program studi dan universitas tujuan Anda?	Ya/Tidak
5	Jika ya, Apakah BK melakukan analisis minat program studi dan universitas tujuan dengan nilai rapor dan rekam jejak alumni?	Ya/Tidak
6	Apakah BK memberikan pelayanan konsultasi dalam pemilihan program studi dan universitas?	Ya/Tidak
7	Apakah BK memberikan rekomendasi program studi yang sesuai dengan minat, nilai rapor, dan rekam jejak alumni?	Ya/Tidak
8	Seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh BK dalam sesi konsultasi tersebut?	Sangat memuaskan/cukup memuaskan/kurang memuaskan
9	Berikan alasan pada pertanyaan diatas!	Isian singkat
10	Apakah BK memberikan pengumuman siswa yang masuk eligible?	Ya/Tidak
11	Apakah BK memfasilitasi Anda untuk melakukan pendaftaran SNBP?	Ya/Tidak
12	Apakah BK memantau proses registrasi akun SNBP Anda?	Ya/Tidak
13	Apakah BK memantau pengisian pilihan program studi SNBP?	Ya/Tidak
14	Seberapa baik pelayanan dalam melakukan registrasi pendaftaran SNBP?	Ya/Tidak
15	Berikan kritik dan saran untuk pelayanan pendaftaran SNBP oleh BK SMAN 4 Jember!	Isian Singkat

Sebanyak 20 responden murid eligible mengisi angket tersebut. Hasil dari pengisian angket dijelaskan sebagai berikut:

Jawaban pertanyaan tentang responden yang merupakan murid eligible atau tidak, dijelaskan pada diagram 4.1 berikut :

Diagram 4.1 Jawaban responden pertanyaan pertama

Apakah Anda termasuk siswa eligible 2025/2026?
20 jawaban



Berdasarkan diagram diatas, didapat bahwa responden 100% merupakan murid eligible tahun 2026. Jawaban pertanyaan tentang sosialisasi SNBP yang dilakukan oleh BK SMAN 4 Jember dijelaskan pada diagram 4.2 berikut:

Diagram 4.2 Jawaban responden pertanyaan kedua

Apakah BK memberikan sosialisasi SNBP kepada Anda atau orang tua Anda tentang regulasi terbaru, syarat kelayakan, dan pentingnya rekam jejak akademik?
20 jawaban

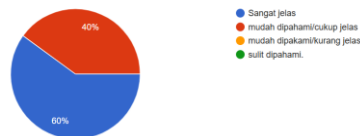


Berdasarkan diagram 4.2 diatas, didapat bahwa BK telah memberikan sosialisasi kepada murid atau orang tua murid tentang informasi SNBP terakurat dan terupdate. Jawaban pertanyaan tingkat pemahaman sosialisasi SNBP yang dilakukan oleh BK dijelaskan pada diagram 4.3 berikut :

Diagram 4.3 Jawaban responden pertanyaan ketiga

Jika ya, apakah sosialisasi yang dilakukan BK jelas dan mudah dipahami? [Salil](#)

20 jawaban



Berdasarkan diagram 4.3, didapat bahwa 60% responden merasa sosialisasi SPMB yang dilakukan oleh BK sangat jelas, dan 40% nya mudah dipahami/cukup jelas. Jawaban pertanyaan proses pendataan minat program studi dan universitas tujuan dijelaskan pada diagram 4.4 berikut :

Diagram 4.4 Jawaban responden pertanyaan keempat

Apakah BK melakukan pendataan minat program studi dan universitas tujuan Anda?

20 jawaban

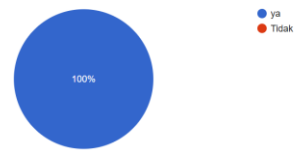


Berdasarkan diagram diatas, didapat bahwa BK melakukan pendataan minat program studi dan universitas untuk seluruh responden. Jawaban pertanyaan analisis minat perguruan tinggi murid dengan nilai rapor dan rekam jejak alumni dijelaskan pada diagram 4.5 berikut :

Diagram 4.5 Jawaban responden pertanyaan kelima

Jika ya, Apakah BK melakukan analisis minat program studi dan universitas tujuan dengan nilai rapor dan rekam jejak alumni?

20 jawaban

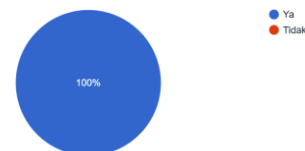


Berdasarkan hasil tersebut, didapat bahwa BK melakukan analisis minat, nilai rapor dan jejak alumni untuk memilih program studi dan universitas murid saat mendaftar SNBP. Jawaban pertanyaan pelayanan konsultasi Perguruan Tinggi yang dilakukan oleh BK dijelaskan pada diagram 4.6 berikut :

Diagram 4.6 Jawaban responden pertanyaan keenam

Apakah BK memberikan pelayanan konsultasi dalam pemilihan program studi dan universitas?

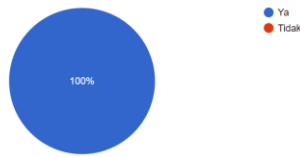
20 jawaban



Berdasarkan hasil diatas, didapat bahwa BK SMAN 4 Jember memberikan pelayanan konsultasi pemilihan program studi dan universitas pada jalur SNBP. Jawaban pertanyaan pelayanan BK yang memberikan rekomendasi program studi murid dijelaskan pada diagram 4.7 berikut :

Diagram 4.7 Jawaban responden pertanyaan ketujuh

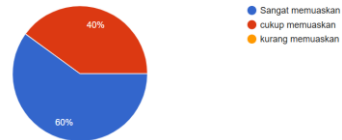
Apakah BK memberikan rekomendasi program studi yang sesuai dengan minat, nilai rapor, dan rekam jejak alumni?
20 jawaban



Berdasarkan hasil diatas, didapat bahwa BK SMAN 4 Jember memberikan rekomendasi program studi dan universitas yang sesuai dengan karakter murid. Jawaban pertanyaan seberapa baik pelayanan yang dilakukan BK pada sesi konsultasi dijelaskan pada diagram 4.8 berikut :

Diagram 4.8 Jawaban responden pertanyaan kedelapan

Seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh BK dalam sesi konsultasi tersebut?
20 jawaban



Berdasarkan diagram 4.8, didapat bahwa pelayanan yang dilakukan BK pada sesi konsultasi sudah cukup baik. Rangkuman 5 jawaban responden tentang alasan seberapa baik pelayanan yang diberikan BK dijelaskan pada tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.4 5 Jawaban responden pertanyaan kesembilan tentang alasan seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh BK dalam sesi konsultasi

No	Jawaban
1	Menurut saya BK memberikan sesi konsultasi dengan sangat memuaskan karena benar benar menambah informasi saya tentang bagaimana lika liku untuk pendaftaran kuliah ini, dan membuat saya lebih yakin dengan pilihan jurusan yang saya pilih dengan melihat dan mempertimbangkan nilai saya juga selama di sekolah.
2	menurut saya bimbingan konseling di SMAN 4 Jember sudah sangat memuaskan karena kita para siswa diberikan konsultasi satu satu jika masi bingung ingin menuju ke jurusan mana
3	BK SMAN 4 JEMBER memberikan konsultasi kelompok tentang rekomendasi program studi melalui jam mengajar di kelas, oleh karena itu seluruh siswa mendapatkan konsultasi. Bagi siswa yang Masih butuh konsultasi lebih lanjut, di berikan layanan pribadi di luar jam mengajar. Layanan itu diberikan kepada siapa saja yang ingin tanpa terkecuali. Lewat sana dilakukan pendekatan lebih berdasarkan semua aspek seperti minat, bakat siswa namun tetap memperhatikan nilai rapor, universitas, dan alumni. BK memberikan informasi yang jelas berdasarkan data yang ada serta tidak lupa mendengarkan curhatan permasalahan pribadi siswa. BK SMAN 4 Jember juga hanya memberikan saran dan tidak memaksa. Jadi, siswa tidak merasakan adanya kekangan, siswa diberikan opsi yang realistis tapi pada akhirnya, tetap pilihan di tangan siswa
4	BK tidak serta merta memberikan rekomendasi pada siswa yang berkonsultasi melainkan benar-benar berdasarkan data yang ada dan diintegrasikan dengan minat siswa sehingga peluang lolos ke PTN dan prodi yang diinginkan menjadi sangat besar.
5	karena BK memberikan fasilitas Konsul bagi siswa yang bingung untuk memilih universitas serta program studi. Pengalaman saya sendiri setelah berkonsultasi dengan BK saya dapat menentukan peluang karir dengan melihat rata rata nilai dan rekam jejak alumni, hal ini di buktikan dengan lolosnya saya di jalur snbp di ptn pada pilihan pertama

Berdasarkan tabel 4.4, didapat bahwa pelayanan BK pada sesi konsultasi sudah cukup baik karena memfasilitasi murid

dalam konsultasi kelompok dengan pendekatan yang baik, dan disesuaikan dengan minat, nilai, serta jejak alumni

sebelumnya. Jawaban pertanyaan dilakukan tidaknya pengumuman murid eligible dijelaskan pada diagram 4.9 berikut :

Diagram 4.9 Jawaban responden pertanyaan kesepuluh



Berdasarkan diagram diatas, didapat bahwa BK SMAN 4 Jember memberikan pengumuman kepada murid yang masuk eligible. Jawaban pertanyaan BK memfasilitasi pendaftaran SNBP dijelaskan pada diagram 4.10 berikut :

Diagram 4.10 Jawaban responden pertanyaan kesebelas



Berdasarkan hasil diatas, didapat bahwa BK memfasilitasi murid eligible untuk melakukan pendaftaran SNBP. Jawaban pertanyaan BK melakukan pemantauan registrasi SNBP dijelaskan pada diagram 4.11 berikut :

Diagram 4.11 Jawaban responden pertanyaan ke dua belas



Berdasarkan hasil diagram diatas, didapat bahwa BK tetap memantau proses registrasi akun SPMB murid untuk meminimalisir kesalahan. Jawaban pertanyaan BK melakukan pemantauan pengisian pilihan program studi dijelaskan pada diagram 4.12 berikut:

Diagram 4.12 Jawaban responden pertanyaan ke tiga belas



Selain memantau proses registrasi SPMB, BK juga memantau pengisian pilihan program studi. Jawaban pertanyaan seberapa baik pelayanan yang dilakukan BK pada proses registasi pendaftaran SNBP dijelaskan pada diagram 4.13 berikut :

Diagram 4.13 Jawaban responden ke empat belas



Berdasarkan diagram 4.13, didapat bahwa pelayanan registrasi pendaftaran SPMB yang dilakukan oleh BK SMAN 4 Jember sudah cukup baik. Rangkuman 5

jawaban responden tentang kritik dan saran pelayanan BK dijelaskan pada tabel 4.5 berikut :

Tabel 4.5 5 Jawaban responden pertanyaan ke lima belas tentang kritik dan saran responden tentang pelayanan BK dalam pendaftaran SNBP

No	Jawaban
1	pelayanan pendaftaran SNBP oleh BK SMAN 4 Jember sudah sangat baik, kita sebagai siswa yang lolos eligible sangat terbantu dengan informasi informasi yang BK berikan melalui grup ataupun secara langsung, informasi yang diberikan juga cukup jelas dan sangat rinci yang membuat kita tidak bingung. Selalu mengingatkan juga agar kita tidak lupa untuk di submit pendaftaran SNBP nya.
2	Respon dan pelayanan dari pihak BK SMAN 4 Jember selama proses SNBP ini sangat memuaskan. Guru -guru BK sangat tanggap dan cepat dalam membantu menyelesaikan kendala teknis atau akun siswa yang bermasalah. Pelayanan yang sudah sangat prima ini harap terus dijaga. Kedepannya, disarankan agar materi panduan pemilihan jurusan yang aman berdasarkan track record sekolah bisa disiapkan lebih awal, agar siswa memiliki waktu berpikir yang lebih panjang.
3	Terus lakukan hal ² diatas untuk tahun-tahun berikutnya
4	Sangat baik, di arahkan secara jelas dan rinci setiap langkah-langkah nya
5	Pertahankan dan tingkatkan pelayanan yang ada.

Berdasarkan tabel 4.5, BK SMAN 4 Jember sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada murid, merespon dengan baik dan sangat memuaskan, dan berharap BK akan tetap melakukan pelayanan prima untuk SNBP selanjutnya.

Pembahasan

Pelayanan prima dapat dilakukan di sektor manapun, termasuk sektor pendidikan. Namun, penilaian pelayanan prima seperti kepuasan penerima pelayanan di sekolah jarang terukur dan tervalidasi. Sekolah hanya menitikberatkan pada hasil dari pelayanan, bukan pada prosesnya. Salah satu contohnya adalah pada pelayanan pendaftaran SPMB di SMAN 4 Jember yang dilakukan oleh

murid eligible. BK memberikan pelayanan dengan durasi waktu cukup lama karena proses yang dilakukan cukup banyak, mulai dari tahap persiapan dan sosialisasi, tahap pemetaan dan analisis data, tahap bimbingan dan konseling intensif, serta tahap pendampingan pendaftaran. Semua tahap pendaftaran SPMB dilakukan selama 4 bulan, dengan bimbingan, pelayanan serta fasilitas yang memadai. Namun, laporan yang dibuat oleh BK adalah serapan murid eligible yang diterima di Universitas Negeri melalui jalur SPMB, bukan pada prosesnya. Proses pendaftaran SPMB yang juga termasuk dalam pelayanan prima dengan kurun waktu lama juga penting untuk divalidasi dan dievaluasi, agar dapat semakin baik setiap tahunnya.

Berdasarkan hal tersebut, untuk mengisi celah antara hasil serapan murid dengan pelayanan prima pendaftaran SPMB, maka peneliti melakukan penelitian dengan cara membagi angket kepada murid yang menerima pelayanan proses pendaftaran SPMB. Dari 126 murid eligible di tahun 2026, 20 murid bersedia untuk mengisi angket dengan sebenarnya. Berdasarkan hasil dari pengisian 20 responden murid eligible, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan BK untuk pendaftaran SPMB pada tahun 2026 di SMAN 4 Jember sudah memenuhi 4 dimensi pelayanan publik dengan kualitas baik, dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Informasi yang diberikan BK dalam proses pendaftaran SPMB memenuhi dimensi akurasi, yaitu tepat dalam memberikan informasi. Hal ini dibuktikan dengan jawaban responden pada pertanyaan kedua dan ketiga, yaitu BK memberikan pelayanan berupa sosialisasi tentang aturan terbaru SPMB dengan sangat jelas, akurat, dan update. Selain itu, pada pertanyaan kesepuluh juga mempertegas bahwa guru BK selalu memberikan informasi akurat dengan cara memberikan pengumuman murid yang masuk eligible, agar dapat mendaftar SPMB.

2. Guru BK juga memberikan pelayanan yang memenuhi dimensi kesopanan serta kenyamanan, sesuai dengan jawaban responden pada pertanyaan ke delapan dan kesembilan tentang pelayanan konsultasi yang dilakukan untuk memilih program studi dan universitas yang sesuai.
3. BK juga memberikan pelayanan yang bertanggungjawab. Hal ini dibuktikan dengan jawaban responden pada pertanyaan keempat dan kelima dengan cara selalu menyesuaikan minat, nilai, dan jejak alumni untuk memilih program studi dan universitas pilihan, untuk meningkatkan keberhasilan. Selain itu, guru BK juga memberikan pemantauan pada saat murid mendaftar SPMB, sesuai dengan jawaban responden pada pertanyaan nomor sebelas sampai empat belas.

Selain memenuhi 4 dimensi pelayanan publik yang baik, BK SMAN 4 Jember mendapat kritik dan saran yang cukup membangun dan membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dan dapat dilanjutkan pada tahun tahun berikutnya.

Kesimpulan dan Saran

Data serapan murid pada tahun 2024-2026 untuk murid yang diterima di Perguruan Tinggi Negeri jalur SPMB

mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak terlalu signifikan, dengan jumlah 73 pada tahun 2024, 83 pada tahun 2025, dan 82 pada tahun 2026.

Serapan murid yang diterima di perguruan tinggi pada jalur SPMB konstan karena pelayanan yang diberikan oleh guru BK SMAN 4 Jember adalah pelayanan yang prima.

Peneliti memberikan saran supaya BK juga mendapat penilaian pelayanan dalam bidang apapun, agar dapat tervalidasi dan terevaluasi setiap tahunnya. Penilaian pelayanan dapat berupa angket kepuasan murid terhadap pelayanan BK yang diberikan secara berkala.

Daftar Pustaka

1. Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan*
 - a. *Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
2. Hendriyani *et al.* 2026. *Manajemen Pelayanan Prima*. Jambi : Sonpedia.
3. KemendiktiSaintek. 2026. *Informasi Umum SPMB*. <http://Snpmb.id>
4. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 2016. *Panduan Operasional Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling Sekolah Menengah Atas*. Jakarta : Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan.
5. Lusinto dan Gustini. 2025. *Teori dan Implementasi Kepemimpinan pada Organisasi*. Jogjakarta : Penerbit KBM Indonesia.
6. Mujito *et al.* 2020. *Manajemen Pelayanan Prima*. Jawa Barat : Edu Publisher.
7. Priansa. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung : Alfabeta.
8. Rohayatin, Titin. 2023. *Desain dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Pelanggan*. Sleman : Deepublish Digital.
9. Santoso *et al.* 2026. *Administrasi Perkantoran (Konsep, Manajemen, dan Praktik di Era Modern)*. Bandung : Widina Media Utama.
10. Semil. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Jakarta : Kencana.
11. Seputra *et al.* 2024. *Keberlanjutan Industri dan UMKM untuk MENUNJANG Pertumbuhan Industri di Indonesia*.
12. Tim Inovda. 2023. *Bimbingan Konseling / Bimbingan Penyuluhan*.

13. Undang-Undang Republik
Indonesia No. 25 Tahun 2009.