



Evaluasi Model Kesenjangan Program Layanan *Referral* pada SMP Brawijaya *Smart School* Malang

Faza Kasyiva Az-Zahra^{a,1*}, Nur Hidayah^{a,2}, Yuliati Hotifah^{a,3}

^a Universitas Negeri Malang, Malang, Jawa Timur, Indonesia

¹ faza.kasyiva.200118@students.um.ac.id*; ² nur.hidayah.fip@um.ac.id; ³ yuliati.hotifah.fip@um.ac.id

* penulis korespondensi

Informasi Artikel

Riwayat Artikel:

Received, Mei 2024

Accepted, Mei 2024

Published, Juni 2024

Kata Kunci:

Evaluasi; Layanan *Referral*;

Bimbingan dan Konseling.

Cara Mengutip:

Az-Zahra, F. K., et al. (2024). Evaluasi Model Kesenjangan Program Layanan *Referral* pada SMP Brawijaya *Smart School* Malang. *Jurnal Dimensi Pendidikan dan Pembelajaran Universitas Muhammadiyah Ponorogo*, 12 *Special Issue*(1), pp 44-53.

Abstrak

Evaluasi merupakan sebuah proses yang tersistematik dengan bertujuan untuk menilai tingkat kemajuan dan kualitas pelaksanaan program bimbingan konseling. Adapun alih tangan kasus atau *referral* merupakan program layanan bimbingan dan konseling yang mengalihkan masalah konseli kepada pihak yang lebih berpengalaman atau ahli dalam bidang tersebut. Dalam pelaksanaan alih tangan kasus atau *referral*, dibutuhkan evaluasi guna meningkatkan efektivitas layanan. Penelitian ini menggunakan metode *mix method*, yakni metode kuantitatif dan kualitatif dengan penyebaran instrumen dan juga wawancara dengan *focus group discussion* (FGD). Hasil analisis data baik melalui instrumen evaluasi maupun wawancara dengan *focus group discussion* (FGD) menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan *referral* pada SMP Brawijaya *Smart School* sangat baik dengan angka rerata ketiganya ialah 90,49% yang berada pada kategori sangat baik. Dimana mereka telah melaksanakan layanan *referral* sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Abstract

Evaluation is a systematic process with the aim of assessing the level of progress and quality of implementation of the counseling guidance program. Case transfer or referral is a guidance and counseling service program that transfers the counselee's problems to parties who are more experienced or experts in that field. In implementing case transfers or referrals, evaluation is needed to improve the effectiveness of the service. This research uses a mix method, namely quantitative and qualitative methods by distributing instruments and also interviews with focus group discussions (FGD). The results of data analysis both through evaluation instruments and interviews with focus group discussions (FGD) show that the implementation of referral services at SMP Brawijaya Smart School is very good with the average figure for all three being 90.49% which is in the very good category. Where they have carried out referral services in accordance with established standards.

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa istilah "guru pembimbing" telah diperbarui menjadi "konselor" yang memiliki standar kualifikasi yang sama dengan guru, dosen, pamong belajar, tutor, widyaiswara, fasilitator, dan instruktur. Seperti halnya kegiatan pembelajaran lainnya di sekolah yang harus dievaluasi secara berkala untuk menilai pencapaian tujuannya, demikian pula program bimbingan dan konseling di sekolah harus melalui proses evaluasi secara teratur (Mutia, 2021).

Evaluasi merupakan proses yang bertujuan untuk menilai tingkat kemajuan dan kualitas pelaksanaan program Bimbingan Konseling (Hidayat, 2020). Hal ini dilakukan dengan mengacu pada kriteria atau standar tertentu yang sesuai dengan program Bimbingan Konseling yang sedang dijalankan. Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia telah merumuskan 6 standar dan 15 kriteria untuk mengevaluasi kinerja konselor profesional, yang terinspirasi dari Program Bimbingan dan Konseling *South Carolina*.

Menggunakan program Bimbingan dan Konseling secara berulang tanpa mengevaluasi kekurangannya dapat mengakibatkan pelayanan yang tidak sesuai dan efisien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa semua Guru BK (100%) dan kepala sekolah mengakui pentingnya evaluasi terhadap layanan bimbingan dan konseling untuk pengembangan program (40,90%), serta untuk meningkatkan kompetensi Guru BK (27,27%). Namun, tidak semua Guru BK melakukan evaluasi terhadap bimbingan dan layanan konseling (18,18%), dengan sebagian melakukan evaluasi secara terjadwal (59,09%) dan sebagian lainnya tidak (22,72%) (Sugiyo & Muslikah, 2018).

Berdasarkan peraturan Permendikbud 111 Tahun 2014 mengenai bimbingan dan konseling pada jenjang pendidikan dasar dan menengah, konselor memiliki tanggung jawab dalam menilai efektivitas program bimbingan dan konseling serta merancang program yang lebih baik untuk pengembangan lebih lanjut. Saat ini, penerapan program layanan bimbingan dan konseling di Indonesia mengadopsi pola bimbingan dan konseling yang komprehensif dengan mencakup komponen layanan dasar, perencanaan individual, layanan responsif, dan dukungan sistem (Putri, 2019).

Pelayanan responsif dalam bimbingan dan konseling mencakup berbagai jenis layanan seperti konseling individu, konseling kelompok, alih tangan, kunjungan ke rumah, dan konferensi kasus (Rahmat, 2019). Adapun alih tangan kasus atau *referral* adalah prinsip dalam bimbingan dan konseling yang mengharuskan pihak yang tidak memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan bimbingan dan konseling yang tepat dan menyeluruh terhadap suatu masalah konseli untuk mengalihkan masalah tersebut kepada pihak yang lebih berpengalaman atau ahli dalam bidang tersebut (Syukur et al., 2019).

TINJAUAN PUSTAKA

Layanan *Referral* Pada Program Bimbingan dan Konseling

Asas alih tangan kasus merupakan prinsip dalam bimbingan dan konseling yang menekankan pentingnya untuk memindahkan tanggung jawab penanganan masalah konseli dari pihak yang kurang mampu menyediakan pelayanan secara efektif dan menyeluruh kepada pihak yang memiliki keahlian dan keterampilan yang lebih sesuai untuk menangani masalah tersebut (Aqib, 2020; Rohmat, 2022). Dengan demikian, permasalahan konseli dapat ditangani secara lebih kompeten dan efisien oleh ahli dalam bidang tersebut.

Suatu sekolah dapat menjalin kerjasama dengan beragam instansi di luar sekolah sebagai pihak penerima alih tangan kasus (Agustin & Rahmi, 2023). Beberapa di antaranya termasuk psikolog yang dapat memberikan layanan konseling dan dukungan mental kepada siswa yang membutuhkan, kepolisian yang bisa memberikan bantuan dalam hal keamanan dan penegakan hukum di lingkungan sekolah, serta pondok pesantren yang dapat memberikan pendekatan spiritual dan moral bagi siswa yang memerlukannya. Kerjasama dengan instansi-instansi ini memungkinkan sekolah untuk memberikan dukungan yang *komprehensif* dan *holistik* bagi siswa dalam penanganan kasus-kasus yang kompleks dan memerlukan pendekatan multidisiplin (Fekrat et al., 2024).

Alih tangan kasus ke psikolog terjadi ketika siswa *direferal* ke psikolog karena dianggap membutuhkan penanganan dari ahli psikologi (Witono, 2020). Siswa yang biasanya ditangani

adalah mereka yang mengalami kesulitan belajar atau memiliki masalah lain yang memerlukan intervensi psikologis. Layanan ini sering kali menggunakan teknik konseling individu untuk membantu siswa dalam mengatasi masalahnya.

Alih tangan kasus ke kepolisian lebih berkaitan dengan pencegahan perilaku menyimpang, seperti penyalahgunaan narkoba, pelanggaran lalu lintas, atau tindak kriminal lainnya (Anwar, 2016). Jika ada siswa yang memerlukan penanganan khusus terkait masalah-masalah tersebut, pihak kepolisian akan memberikan layanan konseling individu sebagai upaya preventif untuk mengatasi potensi masalah lebih lanjut. Penanganan siswa umumnya berlangsung dalam jangka waktu tertentu, dengan tujuan untuk memberikan dukungan yang holistik dalam pemulihan atau penyelesaian masalah yang dihadapi.

Dalam praktiknya, penerapan alih tangan kasus (*referral*) dalam pelayanan bimbingan dan konseling masih tergolong sebagai layanan yang jarang diterapkan (Rohmat & others, 2022). Meskipun prinsip alih tangan kasus telah dikenal luas dalam bidang bimbingan dan konseling, namun implementasinya seringkali menghadapi berbagai tantangan, seperti kurangnya pemahaman tentang manfaatnya, keterbatasan sumber daya, dan ketidakpastian dalam proses kolaborasi antar lembaga atau profesional (Fitria et al., 2024). Sebagai hasilnya, praktik alih tangan kasus dalam layanan bimbingan dan konseling belum sepenuhnya terintegrasi dalam banyak konteks pelayanan.

Urgensi Evaluasi Layanan *Referral*

Pada efektivitas layanan *referral*, terdapat peran penting sebuah evaluasi (Mashudi et al., 2023). Berikut beberapa peran evaluasi dalam meningkatkan efektivitas layanan *referral*:

- a. Mengidentifikasi Kebutuhan dan Kekurangan: Evaluasi dapat membantu dalam mengidentifikasi kebutuhan dan kekurangan dalam layanan *referral*. Dengan mengevaluasi proses dan hasil layanan yang telah dilakukan, dapat diketahui area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan (Susetyo et al., 2024).
- b. Mengukur Kualitas Layanan: Evaluasi membantu dalam mengukur kualitas layanan *referral* yang diberikan. Dengan menggunakan berbagai metode evaluasi, seperti survei kepuasan konseli atau observasi langsung, dapat diukur sejauh mana layanan *referral* memenuhi standar dan harapan yang telah ditetapkan.
- c. Meningkatkan Efisiensi Proses: Evaluasi dapat membantu dalam meningkatkan efisiensi proses layanan *referral* dengan mengidentifikasi potensi penyimpangan atau hambatan dalam alur kerja. Dengan mengevaluasi proses secara teratur, dapat dilakukan perbaikan atau penyesuaian yang diperlukan untuk mempercepat dan memperbaiki proses layanan (Lidi, 2018).
- d. Meningkatkan Kepuasan Konseli: Evaluasi membantu dalam memahami kebutuhan dan harapan konseli, sehingga layanan *referral* dapat disesuaikan secara lebih baik. Dengan mengambil masukan dari konseli melalui evaluasi, dapat dilakukan perbaikan yang relevan untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman konseli.
- e. Mendorong Inovasi dan Perbaikan Berkelanjutan: Evaluasi mendorong adanya inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam layanan *referral*. Dengan menganalisis hasil evaluasi secara cermat, dapat diidentifikasi tren atau pola yang muncul, sehingga dapat dilakukan perbaikan atau pengembangan program yang lebih baik.

Dengan demikian, evaluasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas layanan *referral* dengan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan konseli, efisien, dan berkualitas tinggi (Rimayati, 2023).

METODE PENELITIAN

Pengumpulan data pada pelaksanaan evaluasi program layanan *referral* di SMP Brawijaya Smart School dilakukan dengan teknik kuantitatif dan kualitatif. Teknik kuantitatif dilaksanakan dengan menggunakan penyebaran instrumen, sedangkan kualitatif dilakukan dengan wawancara melalui *focus group discussion* (FGD).

Instrumen pengumpulan data adalah perangkat atau alat yang dirancang untuk mengukur atau mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam sebuah penelitian atau studi (Jailani, 2023). Pada penelitian ini, instrumen berupa angket kuesioner evaluasi layanan *referral* yang digunakan untuk memperoleh data yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Kuesioner ini dirancang dengan 32 item pernyataan yang dirancang menggunakan skala *Likert* dengan rentang penilaian dari 1 hingga 7. Tujuan utama dari instrumen pengumpulan data adalah untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat, konsisten, dan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut (Sarie et al., 2023).

Dalam merencanakan dan melaksanakan proses evaluasi, penting untuk mempertimbangkan beberapa aspek yang mencakup penentuan materi atau aspek yang akan dievaluasi secara spesifik, metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam proses evaluasi, jadwal atau waktu yang tepat untuk melakukan evaluasi, alasan atau tujuan di balik kebutuhan untuk melakukan evaluasi, serta identifikasi pihak yang bertanggung jawab atas perencanaan, pelaksanaan, dan analisis hasil evaluasi tersebut (Rukajat, 2018). Maka hasil analisis data instrumen dijadikan acuan dalam menyusun daftar pertanyaan wawancara melalui FGD.

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi interaktif yang terjadi antara dua pihak atau lebih, seringkali dilakukan secara langsung atau tatap muka (Fadhallah, 2021). Dalam proses ini, satu pihak berperan sebagai *interviewer* yang bertanggung jawab untuk mengajukan pertanyaan atau mengarahkan percakapan, sementara pihak lainnya berperan sebagai *interviewee* yang memberikan jawaban atau informasi yang diminta. Tujuan dari wawancara bisa bervariasi, termasuk untuk mendapatkan informasi yang mendalam, mengumpulkan data, mengevaluasi kualifikasi seseorang, atau memahami sudut pandang tertentu tentang suatu topik (Wijaya, 2020). Tahap wawancara dilaksanakan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai evaluasi layanan *referral* yang telah dilaksanakan pada SMP Brawijaya Smart School melalui *Focus Group Discussion* (FGD).

Focus Group Discussion (FGD) adalah suatu metode pengumpulan informasi yang melibatkan sekelompok peserta dalam sebuah sesi terstruktur (Ari et al., 2024). Berbeda dengan wawancara yang dilakukan secara individu, FGD memungkinkan interaksi antara peserta untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang topik yang diteliti. Selain itu, FGD juga tidak sama dengan diskusi bebas tanpa topik spesifik, karena biasanya FGD memiliki agenda atau topik tertentu yang menjadi fokus utama pembahasan. Melalui diskusi kelompok, peserta dapat saling berinteraksi, berbagi pengalaman, dan menyampaikan sudut pandang mereka, sehingga memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang topik yang diteliti (Nartin et al., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

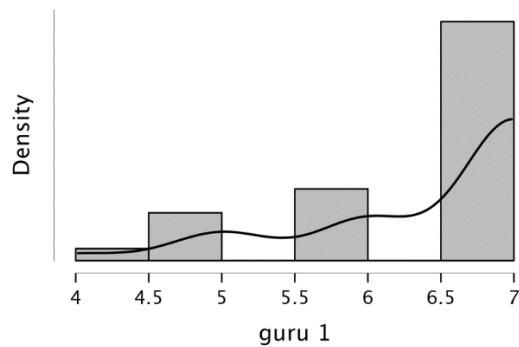
Hasil Analisis Angket Evaluasi Layanan *Referral*

Instrumen evaluasi yang telah diisi kemudian dilakukan analisis total keseluruhan pada setiap guru BK. Penilaian setiap kriteria dilakukan peneliti sesuai dengan penilaian diawal instrumen yang terbagi menjadi 3 diantaranya nilai 1-3 (belum diimplementasikan), nilai 4-5 (sudah diimplementasikan sebagian), dan nilai 6-7 (sudah diimplementasikan sepenuhnya).

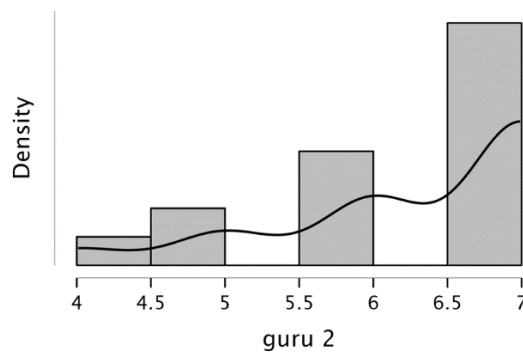
Tabel 1. Analisis Instrumen Evaluasi Layanan *Referral*

No	Nama Guru BK	Usia	Masa Kerja	PJ Kelas	Pendidikan Terakhir
1	Farra Hanum Anindita, S.Pd	28 th	2 th 3 bln		S1-BK
Total Nilai Instrumen					
1=0, 2=0, 3= 0, 4= 2, 5= 4, 6= 6, 7= 20			0+0+0+2+4+6+20= 32		
			0+0+0+8+20+36+140= 204		
2	Azza Asruro Rozak, S.Pd	26 th	2 th 3 bln		S1-BK
Total Nilai Instrumen					
1=0, 2=0, 3= 0, 4= 3, 5= 4, 6= 8, 7= 17			0+0+0+3+4+8+17= 32		
			0+0+0+12+20+48+119=199		
3	Nahla Nur Afni Oktafia, S.Pd	34 th	10 th		S1-BK
Total Nilai Instrumen					
1= 0, 2= 0, 3= 0, 4= 2, 5= 3, 6=7, 7= 20			0+0+0+2+3+7+20=32		
			0+0+0+8+15+42+140= 205		

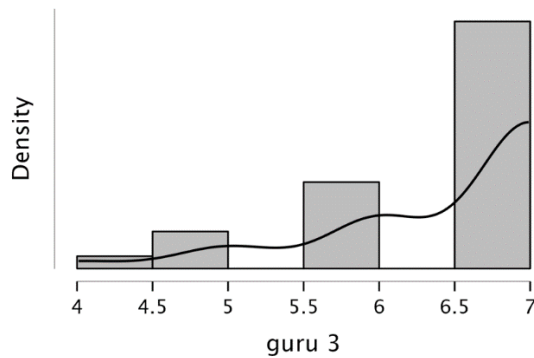
Hasil Analisis Distribusi Plot Instrumen Evaluasi Layanan *Referral*:



Gambar 1. Distribusi Plot Guru BK1



Gambar 2. Distribusi Plot Guru BK 2



Gambar 3. Distribusi Plot Guru BK 3

Analisis Data; Kuantitatif (%) Instrumen Evaluasi Layanan *Referal*

Instrumen evaluasi yang diberikan adalah instrumen evaluasi layanan *referal*, yang terdiri dari 32 item pernyataan yang dirancang untuk mengevaluasi efektivitas layanan *referal*. Kelima kriteria yang terdapat dalam instrumen tersebut kemudian menjadi dasar dalam perhitungan kelas interval dan kategori nilai dalam evaluasi layanan *referal*.

Tabel 2. Perhitungan Kelas Interval Kategori Penilaian

Skor Maksimum	$32 \times 7 = 224$
Skor Minimum	$32 \times 1 = 32$
Rentang Skor	$224 - 32 = 192$
Banyak Kriteria	5 kriteria (SB,B,CB,KB,TB)
Panjang Kelas Interval	$192 : 5 = 38,4$

Tabel 3. Kategori nilai Instrumen Evaluasi Layanan *Referal*

No	Persentase (%)	Kategori	Interval	Kriteria
1	82,87% - 100%	Sangat Baik	185,6 - 224	7
2	65,73% - 82,86%	Baik	147,2 - 185,6	5-6
3	48,59% - 65,72%	Cukup Baik	108,8 - 147,2	4
4	31,44% - 48,58%	Kurang Baik	70,4 - 108,8	2-3
5	14,29% - 31,43%	Tidak Baik	32 - 70,4	1

Tabel 4. Hasil Analisis Data Evaluasi Layanan *Referal*

No	Guru BK	Total Nilai
1	Guru BK 1	204 atau 91% (SB)
2	Guru BK 2	199 atau 88,83% (SB)
3	Guru BK 3	205 atau 91,52% (SB)
Rata-Rata Hasil Evaluasi		202,7 atau 90,49% (SB)

Tabel 5. Hasil Uji *Mean*, *Median*, *SUM* dan *Normalitas*

Descriptive Statistics	guru 1			guru 2			guru 3		
Valid		31		31		31			
Missing		0		0		0			
Median		7.000		7.000		7.000			
Mean		6.452		6.290		6.484			
Std. Deviation		0.850		0.938		0.811			
Shapiro-Wilk		0.685		0.750		0.680			
P-value of Shapiro-Wilk		< .001		< .001		< .001			
Minimum		4.000		4.000		4.000			
Maximum		7.000		7.000		7.000			

Dari hasil uji pada tabel 5 maka dapat dilihat bahwa nilai *mean* sebesar 6.452; 6.290; 6.484. sehingga *median* yang didapatkan yaitu 7. Data menunjukkan bahwa *p-value* atau *shapiro-wilk* sebesar <0.001 atau bisa dikatakan data tersebut tidak berdistribusi normal.

Interpretasi Data Hasil Analisis Dikonsultasikan Ke Rubrik Penilaian

Dari data evaluasi keterampilan layanan *referral* kemudian di analisis menggunakan kuantitatif deskriptif dapat dilihat dari tabel 3 maka dapat dikatakan kategori penilaian dibagi menjadi 5 kategori yaitu tidak baik, kurang baik, cukup baik, baik dan sangat baik.

Dari tabel 4 dapat dilihat terdapat hasil analisis data evaluasi layanan *referral*. Data tersebut mencakup masing-masing guru bimbingan dan konseling di sekolah SMP Brawijaya Smart School serta menjelaskan rata-rata hasil evaluasi secara keseluruhan dari guru BK. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Guru BK 1

Data yang didapatkan berdasarkan tabel 4 sebesar 204 atau 91% maka dapat diambil kesimpulan bahwa nilai yang didapatkan sebesar 91 % menunjukkan pelaksanaan layanan *referral* dikatakan sangat baik. Hal ini mengacu pada kriteria penilaian pada tabel 3. Dari data gambar 5 maka dapat dilihat mean sebesar 6.452 dan median 7 dan distribusi plot mengarah ke kanan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan sangat baik karena sebagian besar sudah dilaksanakan sepenuhnya dan sedikit yang belum atau masih berjalan.

2. Guru BK 2

Data yang didapatkan berdasarkan tabel 4 sebesar 199 atau 83,88% maka dapat diambil kesimpulan bahwa nilai yang didapatkan sebesar 88,83% menunjukkan pelaksanaan layanan *referral* dikatakan sangat baik. Hal ini mengacu pada kriteria penilaian pada tabel 3. Dari data gambar 5 maka dapat dilihat mean sebesar 6.484 dan median 7 dan distribusi plot mengarah ke kanan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan sangat baik karena sebagian besar sudah dilaksanakan sepenuhnya dan sedikit yang belum atau masih berjalan.

3. Guru BK 3

Data yang didapatkan berdasarkan tabel 4 sebesar 205 atau 91,52% maka dapat diambil kesimpulan bahwa nilai yang didapatkan sebesar 91,52% menunjukkan pelaksanaan layanan *referral* dikatakan sangat baik. Hal ini mengacu pada kriteria penilaian pada tabel 3. Dari data gambar 5 maka dapat dilihat mean sebesar 6.290 dan median 7 dan distribusi plot mengarah ke kanan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan sangat baik karena sebagian besar sudah dilaksanakan sepenuhnya dan sedikit yang belum atau masih berjalan.

Dari keseluruhan hasil nilai yang didapatkan guru BK di sekolah SMP Brawijaya *Smart School* hasil yang didapatkan sebesar 202,7 atau 90,49%. Hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata hasil evaluasi sebesar 90,49% maka dapat dikatakan sangat baik.

Hasil 3 guru bimbingan dan konseling SMP Brawijaya *Smart School* menunjukkan angka yang sangat baik. Namun tetap ada perbedaan dari hasil ketiga guru tersebut. Guru BK 1 mendapat hasil 91% dengan masa kerja 2 tahun 3 bulan. Guru BK 2 mendapatkan hasil 88,83% dengan masa kerja 2 tahun 3 bulan. Sedangkan guru BK 3 mendapatkan hasil 91,52% dengan masa kerja 10 tahun. Hasil tersebut menunjukkan bahwasanya terdapat hubungan antara hasil evaluasi layanan *referral* dengan masa kerja. Hal tersebut sesuai dengan penelitian (Isari et al., 2017), dimana pendidikan dan masa kerja mempengaruhi kualitas program layanan bimbingan dan konseling

Hasil dan Analisis Focus Group Discussion (FGD)

Berdasarkan hasil wawancara melalui FGD yang telah dilaksanakan, diketahui bahwa.

1. Penyusunan perencanaan layanan *referral* dilakukan ketika awal pembelajaran Bersama dengan pembuatan program tahunan dan program semester. Hal tersebut sesuai dengan standar

- pelaksanaan program layanan pada bimbingan dan konseling untuk mencapai bimbingan dan konseling komprehensif (Albertin & Hidayat, 2020).
2. Layanan *referral* sangat jarang dilakukan karena layanan *referral* hanya untuk permasalahan siswa pada kategori sangat berat. Dimana layanan *referral* ini dilaksanakan hanya pada kasus tertentu, jika kasus tersebut tidak bisa ditangani oleh konselor (Nurmaulidya et al., 2021).
 3. Alur dari layanan *referral* ini dimulai dari guru mata pelajaran, wali kelas, konselor/guru BK, wakil kepala sekolah bagian kesiswaan, kepala sekolah, kemudian pihak ahli.
 4. Pada pelaksanaan layanan *referral* ini membutuhkan kontribusi seluruh stake holder termasuk kepala sekolah, pihak ahli, hingga orang tua untuk mendorong siswa menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya (Lesmana, 2021).
 5. Dalam pelaksanaan layanan *referral*, pihak sekolah dalam hal ini ialah guru BK berkolaborasi dengan pihak ahli seperti polisi atau psikolog (d disesuaikan dengan permasalahan yang dialami siswa) serta menjaga komunikasi dengan pihak orang tua siswa.
 6. Evaluasi layanan *referral* dilaksanakan seiring berjalannya penanganan kasus permasalahan siswa dengan melibatkan seluruh stake holder termasuk pihak ahli dan juga orang tua siswa. Hal tersebut dilakukan guna pengoptimalan penyelesaian permasalahan siswa (Irawati et al., 2022).

SIMPULAN

Hasil evaluasi layanan *referral* pada SMP Brawijaya Smart School dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Hasil analisis data baik melalui instrument evaluasi maupun wawancara dengan *focus group discussion* (FGD) menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan *referral* pada SMP Brawijaya *Smart School* sangat baik. Ketiga guru bimbingan dan konseling SMP Brawijaya Smart School telah melakukan layanan *referral* dengan sangat baik, meskipun masih ada yang perlu di tingkatkan kedepannya. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil analisis, bahwa guru bimbingan dan konseling SMP Brawijaya School mendapatkan nilai 88,83%, 91%, dan 91,52% yang berada pada kategori Sangat baik. Dimana angka rerata ketiganya ialah 90,49%. Mereka telah melaksanakan layanan *referral* sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selain itu, ketiganya memiliki pengalaman yang cukup dalam bidang BK dan pendidikan serta memiliki kualifikasi akademik yang memadai, seperti latar belakang pendidikan S1 dalam bidang Bimbingan dan Konseling. Evaluasi layanan *referral* ini dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan ke depan oleh guru bimbingan dan konseling SMP Brawijaya *Smart School*.

DAFTAR RUJUKAN

- 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), 87–96.
- Albertin, N., & Hidayat, D. R. (2020). Penerapan kompetensi konselor dalam membantu korban pelecehan seksual dengan konseling traumatik. *Jurnal Psikologi Konseling Vol*, 17(2).
- Anwar, S., & others. (2016). *MODEL BIMBINGAN ALIH TANGAN KASUS (REFERAL) DI SMA NEGERI 1 KARANGREJA KABUPATEN PURBALINGGA*. IAIN Purwokerto.
- Aqib, Z. (2020). *Bimbingan dan Konseling*. Yrama Widya.
- Ari, A. K. S., Muhida, R., Aprilinda, Y., Ariani, F., Endra, R. Y., & others. (2024). Focus Group Discussion Konsolidasi dan Pembuatan Aplikasi Pemuakhiran Data di Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Tapis Berseri (JPMTB)*, 3(1), 1–9.
- Fadhallah, R. A. (2021). *Wawancara*. Unj Press.
- Fekrat, I., Sari, L. C., Kenedi, G., Wahyuni, S., & others. (2024). Konseling Untuk Remaja. *Jurnal*

- Kolaboratif Sains*, 7(1), 295–308.
- Fitria, E. D., Maulidah, I., Julian, P. D., & Lestari, T. D. (2024). Implementasi Layanan Program Bimbingan Konseling dengan Model Alih Tangan Kasus di SMKN 1 Cijulang. *J-STAF: Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathonah*, 3(1), 92–100.
- Hidayat, A. H. (2020). Evaluasi program bimbingan dan konseling. *Jurnal Al-Irsyad: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 2(1), 137–150.
- Irawati, I., Azizah, N. M., & others. (2022). MANAJEMEN MUTU LAYANAN BK. *Proceeding: Islamic University of Kalimantan*.
- Isari, V., Efendi, Z. M., Suhaili, N., & others. (2017). Perbedaan latar belakang pendidikan dan masa kerja guru bimbingan dan konseling terhadap pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling format klasikal. *Jurnal Bikotetik (Bimbingan Dan Konseling: Teori Dan Praktik)*, 1(1), 21–29.
- Lesmana, G. (2021). *Penyusunan Perangkat Pelayanan Bimbingan Dan Konseling*. Prenada Media.
- Lidi, M. W. (2018). Pembelajaran remedial sebagai suatu upaya dalam mengatasi kesulitan belajar. *Foundasia*, 9(1).
- Mashudi, E. A., Nuroniah, P., Sundari, N., & Ridwan, I. R. (2023). Menggapai Akuntabilitas: Evaluasi Program Bimbingan dan Konseling di Taman Kanak-Kanak. *Murhum : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 4(2), 808–822. <https://doi.org/10.37985/murhum.v4i2.397>
- Mutia, S. (2021). Pelaksanaan Program Layanan Bimbingan Dan Konseling Disekolah. *Intelektualita*, 7(01).
- Nartin, S. E., Faturrahman, S. E., Ak, M., Deni, H. A., MM, C. Q. M., Santoso, Y. H., SE, S., Paharuddin, S. T., Suacana, I. W. G., Indrayani, E., & others. (2024). *Metode penelitian kualitatif*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Nurmaulidya, A., Nurbaeti, N., & Marjo, H. K. (2021). Pengetahuan Konselor Dalam Etika Profesional Pada Konseling Setting Komunitas. *Jurnal Edukasi: Jurnal Bimbingan Konseling*, 7(1), 53–63.
- Putri, A. E. (2019). Evaluasi program bimbingan dan konseling: sebuah studi pustaka. *Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia*, 4(2), 39–42.
- Rahmat, H. K. (2019). Implementasi strategi layanan bimbingan dan konseling komprehensif bagi siswa tunanetra di MTs Yaketunis Yogyakarta. *Hisbah: Jurnal Bimbingan Konseling Dan Dakwah Islam*, 16(1), 37–46.
- Rimayati, E. (2023). *Cyber Counseling: Inovasi Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Era Digital*. Asadel Liamsindo Teknologi.
- Rohmat, R., & others. (2022). Model Bimbingan Alih Tangan Kasus (*Referral*) di SMA Negeri 1 Karangreja Purbalingga. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 8(2).
- Rukajat, A. (2018). *Teknik evaluasi pembelajaran*. Deepublish.
- Sarie, F., Sutaguna, I. N. T., Par, S. S. T., Par, M., Suiroaka, I. P., ST, S., Darwin Damanik, S. E., SE, M., Efrina, G., Sari, R., & others. (2023). *Metodelogi penelitian*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Sugiyono, S., & Muslikah, M. (2018). Evaluation Models of Guidance and Counseling Service Based CIPP in Senior High School. *4th International Conference on Early Childhood Education. Semarang Early Childhood Research and Education Talks (SECRET 2018)*, 242–249.
- Susetyo, A. M., Junaidi, J., Wardani, V., Subyantoro, S., & Wagiran, W. (2024). Evaluasi Pelaksanaan Perkuliahan Semester Antara Menggunakan Model Countenance Stake. *Jurnal Onoma: Pendidikan, Bahasa, Dan Sastra*, 10(2), 2130–2143.
- Syukur, Y., ZAHRI, T. N., & others. (2019). *bimbingan dan konseling di Sekolah*. IRDH Book

Publisher.

Wijaya, H., & others. (2020). *Analisis data kualitatif teori konsep dalam penelitian pendidikan*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

Witono, A. H. (2020). Peran bimbingan dan konseling dalam penyelenggaraan pendidikan inklusif. *Progres Pendidikan*, 1(3), 154–167.