

Konsep Dasar Mutu Sistem Manajemen Layanan dan Bimbingan

Kuliah XIV / 2007

Mutu Layanan B&K

- Mutu layanan B&K adalah layanan bimbingan dan konseling yang mampu memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakai / klien. Merujuk kepada proses dan produk layanan yang mampu memenuhi harapan siswa, masyarakat, pemerintah

Faktor yang berpengaruh terhadap mutu B&K

- **Mutu program**
 - Tersusun secara jelas, sistematis, terarah
 - Terdapat unsur pokok :
 - tujuan yang akan dicapai,
 - sumber daya yang dibutuhkan,
 - personal yang terlibat di dalamnya,
 - kegiatan yang dilakukan,
 - cara melakukan dan
 - waktu yang dibutuhkan.

Program B&K yang efektif dan efisien

- Program disusun berdasar kebutuhan nyata klien
- Program disusun sesuai skala prioritas berdasar kebutuhan klien dan kemampuan petugas
- Program dikembangkan bertahap dengan melibatkan segenap tenaga pendidikan.
- Program memiliki tujuan yang ideal namun realistik dalam pelaksanaan
- Program mencerminkan komunikasi yang berkelanjutan antar semua anggota pelaksana

Program B&K yang efektif dan efisien

- Tersedianya fasilitas yang dibutuhkan atau berkemampuan mendaya gunakan fasilitas yang ada
- Program sesuai dengan program sekoah
- Memungkinkan pelayanan kepada semua

Program B&K yang efektif dan lam efisien

- Program menjamin keseimbangan dan kesinambungan pelayanan bimbingan
 - Pelayanan kelompok dan individual
 - Penggunaan alat ukur yang obyektif
 - Pemberian penyuluhan umum / khusus
 - Pemberian bimbingan menunjang program sekolah
 - Pemanfaatan sumber daya dalam dan luar sekolah
 - Memberi kesempatan untuk berpikir, merasakan, berbuat
 - Kebutuhan individu dan kebutuhan masyarakat.

Faktor yang berpengaruh terhadap mutu B&K

- **Mutu Konselor**

- Memiliki sifat luwes, hangat, dapat menerima, terbuka, empati, mengenal diri sendiri, tidak culas berpura-pura, menghargai orang lain, tidak mau menang sendiri, obyektif
- Mampu berperan sebagai :
 - **Konsultan**
 - **Anggota tim kerja**
 - **Pengelola**
 - **Sumber informasi**
 - **Pusat layanan bagi masyarakat**

Persyaratan formal konselor

- Pendidikan
 - Formal / ijazah keahlian
- Pengalaman
 - Konseling
 - Kegiatan terpimpin
 - Kegiatan sosial
- Kecocokan Pribadi
 - Bakat skolastik
 - Minat yang mendalam
 - Kematangan emosi, keseimbangan batin, tahan kritik

Program B&K yang efektif dan lam efisien

- **Fasilitas dan Pembiayaan yang memadai**
 - Fasilitas fisik, gedung, ruang konseling dll
 - Fasilitas peralatan dan perlengkapan konseling
 - Honorarium
 - Biaya perawatan
 - Biaya pengembangan SDM

MUTU PRODUK

layanan bimbingan & konseling

- Produk layanan yang bermutu adalah yang mampu memenuhi harapan siswa, guru, kepala sekolah, orang tua dan pemerintah yaitu mampu mengembangkan seluruh potensi siswa yaitu meliputi aspek pribadi, sosial, pendidikan dan karier.

SASARAN MUTU PRODUK

layanan bimbingan & konseling

- Klien / siswa mampu ;
 - Mencapai hubungan baru dan lebih matang dengan teman sebaya
 - Mencapai peran sosial sebagai pria / wanita
 - Dewasa
 - Mencapai jaminan kemandirian ekonomi
 - Memilih dan menetapkan pilihan pekerjaan
 - Mempersiapkan berumah tangga
 - Mengembangkan ketrampilan intelektual dan konsep yang diperlukan sebagai anggota masyarakat yang kompeten
 - Mencapai perilaku sosial yang bertanggung jawab
 - Memperoleh seperangkat nilai dan sistem etika

SISTEM MANAJEMEN

Layanan Bimbingan dan Konseling

- **1. Perencanaan dan pengorganisasian PLBK**
 - Analisis kebutuhan dan permasalahan siswa
 - Penentuan tujuan program layanan bimbingan
 - Penentua jenis kegiatan layanan
 - Penetapan metode dan teknik kegiatan
 - Pemantapan personal BK
 - Persiapan fasilitas dan biaya pelaksanaan
 - Perkiraan hambatan dan usaha mengatasi hambatan

Pengarahannya kegiatan Bimbingan & Konseling

- 2. Pengarahannya kegiatan B & K
 - Mencakup koordinasi, kontrol, stimulasi terhadap

