

Gambaran Pelaksanaan Layanan Konseling Online di Perguruan Tinggi

Lucia Hernawati*, Haryo Goeritno
Fakultas Psikologi, UNIKA Soegijapranata
herna@unika.ac.id

Abstrak

Sebagai sebuah institusi pendidikan tinggi, perguruan tinggi pada umumnya memiliki unit bimbingan dan konseling yang membuat berbagai program untuk membantu mahasiswa menyelesaikan masalah akademik dan non akademik. Salah satu program layanan konseling yang dijalankan di masa pandemi ini adalah layanan konseling online. Mahasiswa tidak perlu datang ke kampus, lepas dari sosial stigma, tidak perlu cemas dan gugup menghadapi seorang psikolog/konselor. Mahasiswa yang memiliki jadwal kuliah yang padat atau malu bertemu psikolog/konselor dapat memakai layanan konseling online. Walaupun layanan konseling *online* berpotensi untuk membantu menyelesaikan berbagai masalah mahasiswa namun perlu penelitian untuk mendukung evaluasi dan pembuatan strategi regulasi layanan konseling online di perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan konseling online di perguruan tinggi dari sudut pandang mahasiswa sebagai pengguna layanan konseling online. Delapan orang mahasiswa dari empat universitas negeri dan swasta di kota yang pernah mendapat layanan konseling *online* di kampusnya terlibat sebagai partisipan dalam penelitian ini. Dengan metode kualitatif fenomenologi dilakukan wawancara mendalam untuk mengetahui persepsi partisipan tentang bentuk, proses dan efektivitas konseling *online* yang pernah diikutinya. Data akan dianalisa secara kualitatif untuk mengetahui fenomena layanan konseling *online* untuk mahasiswa di perguruan tinggi. Ditemukan pada umumnya layanan konseling online yang diberikan pada bentuk *text-chat*. Persiapan sarana *Smartphone*, *headset*, *mic*, *webcam*, kuota, *wifi* dilakukan. Sebagian konselor ramah, suasana konseling kondusif, mahasiswa merasa dipahami masalah dan perasaannya, konselor mampu membantu mahasiswa mencapai *insight*. Konseling berjalan efektif. Dengan indikator tersedia sarana dan prasarana, target dan strategi jelas untuk mencapai target jelas, analisa masalah jelas, perencanaan matang, dan insight tercapai. Sedangkan sebagian yang lain kebalikannya.

Kata kunci: konseling online, perguruan tinggi, mahasiswa

PENDAHULUAN

Hampir semua orang memiliki masalah psikis seperti stress, kesepian, konflik sosial walau sekali dalam hidupnya (Slade, Johnson, Oakley-Browne, Andrews & Whiteford, 2009); (Merikangas, Burstein, Swanson, Avenevoli, Cui, & Swendsen, 2010). Khususnya pada usia 10 – 25 tahun, individu sangat berpotensi untuk mengalami masalah psikis. Karena pada usia kanak-kanak akhir hingga dewasa awal, individu mulai beralih dari kehidupan kanak-kanak yang lekat dengan aktivitas bermain pada kehidupan yang lebih serius dan menuntut pemenuhan berbagai macam norma sosial (Pablo, Matthew, Jeanie, & Sisira, 2019). Namun di tengah berbagai problematika yang dialami, hanya sedikit yang mencari bantuan pada profesional (Dowling & Rickwood, 2014); (Hernawati, & Eriany, 2021).

Pada individu yang berusia 19-24 tahun, berada pada fase dewasa awal dan tengah duduk di bangku kuliah perguruan tinggi. Pada fase ini keinginan untuk bebas, berelasi sosial dengan teman, ingin mencoba hal-hal baru nampak dominan. Untuk membantu mahasiswa menyelesaikan masalahnya, perguruan tinggi memiliki unit bimbingan dan konseling yang diantaranya menyediakan layanan konseling tatap (Nur, 2016). Mahasiswa yang berusia 19-24 tahun akrab dengan internet. Sehingga layanan konseling di perguruan tinggi dapat berupa konseling *online* disamping konseling tatap muka untuk membantu masalah akademik dan non akademik (Dowling, M & Rickwood, 2014)

Banyak penelitian yang membuktikan bahwa konseling *online* sama efektifnya dengan konseling tatap muka. Bahkan dalam menangani kasus-kasus klinis seperti depresi, *anxiety*, *schizophrenia* (Gainsbury & Blaszczynski, 2011).

Didukung ketertarikan dan kefasihan mahasiswa yang notabene generasi Z dalam memanfaatkan internet dan teknologi untuk menjalani kehidupan. Namun beberapa penelitian menemukan bahwa konseling *online* tidak efektif karena mengisyaratkan jaringan internet yang stabil, konselor tidak bisa melihat bahasa tubuh konseli, tidak mudah memahami perasaan konseli, berpotensi untuk terjadi miskomunikasi dengan konseli karena tidak memahami masalah yang dialami konseli. Sehingga konselor tidak mudah pula membawa konseli untuk mencapai *insight* (Dowling, M & Rickwood, 2014)

Layanan konseling *online* adalah pemberian layanan psikologis (*mental-behavioural*), tidak terbatas pada terapi, konsultasi dan psikoedukasi yang difasilitasi oleh psikolog/konselor kepada konseli bukan dengan cara tatap muka namun melalui komunikasi yang berjarak dengan menggunakan teknologi seperti telepon, *vidcall*, *chatting* (*synchronous/langsung*) dan *email* (*asynchronous/tidak langsung*) (Mallen & Vogel, 2005). Dalam konseling *online* terjadi relasi terapeutik melalui *smartphone* atau komputer antara konselor dan konseli yang berbeda lokasi (Anderson, 2018). Di Indonesia konseling *online* merupakan praktek konseling yang profesional. Dilakukan dengan mengirim pesan dari konselor kepada konseli atau sebaliknya dari lokasi yang terpisah dengan memakai media elektronik dan jaringan internet.

Konseling *online* adalah salah satu bentuk dari intervensi psikologis yang diberikan secara *online* (Dowling & Rickwood, 2014). Bentuk konseling *online* yang pada umumnya diberikan untuk konseli: (a)*website*. Dari alamat *website* ini konseli dapat mengakses layanan konseling yang akan diberikan konselor; (2)telepon dan *text-chat*. Konseling *online* dapat dilakukan melalui

telepon atau text-chat, via aplikasi misalnya WhatsApp atau provider misalnya simpati, indosat; (3)*email*, singkatan dari *electronic mail* (surat elektronik). Melalui *email*, konseli dapat menyampaikan permasalahannya melalui tulisan kepada konselor; (4)*video conference*, memungkinkan untuk mendapat bantuan konselor dan bertemu dengan berbagai konseli lain dari tempat yang berbeda-beda (Amalianita, Ifdil, Agustin, Anggita & Zikra, 2017). Sementara Mansyur, Badrujaman, Imawati, & Fadhillah (2019) menemukan bentuk konseling *online* yang sering dipilih konseli dan konselor adalah (1) *email*; (2) *text-chat*; (3) *telepon*; (4) *video conference*; (5) *group text-chat* (Mansyur, Badrujaman, Imawati, & Fadhillah, 2019). Adapun bentuk konseling *online* yang populer dipakai pada perguruan tinggi adalah *e-mail*, *text-chat*, *telepon*, *video call* (Corey, 2013)

Proses konseling pada umumnya terdiri dari (a) tahap awal (membangun relasi); (b) pemberian intervensi psikologis; (c) terminasi (Gunawan, 2016). Pada pelaksanaan konseling *online* terdapat beberapa tahap yaitu (a) tahap persiapan. Konselor dan konseli mempersiapkan perangkat keras dan lunak yang mendukung terselenggaranya konseling *online*. Seperti perangkat komputer/laptop, *smartphone* yang dapat terkoneksi dengan internet. Demikian pula harus dipastikan *mic*, *webcam* dalam keadaan baik dan tersedia *headset*; (b) tahap pelaksanaan, konselor membantu konseli untuk tercipta suasana konseling yang kondusif. Konselor mampu memahami masalah konseli; konselor mampu memahami perasaan konseli; konselor mampu membantu menyelesaikan masalah konseli; (c) pengakhiran, konselor dan konseli sepakat mengakhiri konseling (Nur, 2016). Konseli akan merasakan bagaimana proses terapeutik dalam

konseling *online* yang berlangsung. Konseli akan merasakan apakah konten masalah dan perasaannya dipahami konselor, apakah tercapai pemecahan masalah atau tidak, apakah pengakhiran konseling dipaksakan walau seharusnya belum selesai atau pengakhiran berdasar kesepakatan bersama secara empatik.

Efektivitas konseling *online* di perguruan tinggi masih menjadi tantangan. Jaringan internet yang putus sambung membuat konseling *online* tidak efektif karena konseli terpaksa harus mengulang apa yang telah disampaikan. Ini berpotensi membuat konseling memiliki durasi panjang dan memberi biaya kuota yang banyak untuk konseli, disamping itu tidak mudah memahami konten masalah konseli. Ditambah lagi kesempatan konselor untuk melihat bahasa tubuh dan memahami ekspresi perasaan terbatas. Dengan adanya keterbatasan pemberian layanan konseling *online*, perlu dievaluasi efektivitas pemberian layanan konseling di perguruan tinggi. Agar semakin hari dapat semakin sempurna. Karena sebenarnya layanan konseling *online* di perguruan tinggi sangat potensial dalam melengkapi layanan konseling tatap muka. Lepas dari pandemi pun, konseling *online* masih dapat dipakai di perguruan tinggi (Mallen, & Vogel, 2005)

Pelaksanaan konseling *online* yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana, dalam bentuk perangkat keras dan jaringan internet yang stabil pada kedua belah pihak, konselor dan konseli.
- b. Jelas target yang akan dicapai konselor bersama konseli
- c. Jelas strategi konselor untuk membantu konseli mencapai *insight*
- d. Jelas analisa masalah konseli yang dilakukan konselor
- e. Perencanaan konselor matang
- f. *Insight* (pencerahan) tercapai

(Asawarni, 2009)

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologis yang mendeskripsikan pengalaman pribadi orang yang mengalami secara apa adanya, menonjolkan sifat alamiah dan makna yang ada di baliknya (Farid, 2018). Informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang, mahasiswa/mahasiswi aktif pada semester 2 hingga 6 di empat Universitas swasta dan negeri di

Semarang.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam kepada delapan informan, selanjutnya dilakukan interpretasi terhadap data yang diperoleh. Semua data disintesis untuk mendapatkan gambaran realitas. Hal ini sesuai dengan pendapat Cresswell (2016) bahwa pengambilan data penelitian fenomenologis yang sebaiknya menggunakan wawancara mendalam, refleksi diri, dan gambaran realitas di luar konteks penelitian.

Tabel 1. Gambaran Umum Informan Penelitian

Informan	Asal	Semester
Agatha	Mahasiswi F. Hukum, Universitas W	6
Bandi	Mahasiswa F. Kimia, Universitas W	4
Chinta	Mahasiswi F. Teknologi Informatika, Universitas X	5
Doni	Mahasiswa F. Kesehatan Masyarakat, Universitas X	5
Ernita	Mahasiswa F. Teknik Sipil, Universitas Y	2
Fendi	Mahasiswi F. Teknik Kimia, Universitas Y	6
Gita	Mahasiswa F. Teknologi Pangan, Universitas Z	6
Hafiz	Mahasiswi F. Psikologi, Universitas Z	4

Catatan: Seluruh nama informan telah disamarkan

HASIL

Bentuk Konseling Online

Bentuk konseling *online* yang pada umumnya diberikan untuk konseli: (a)*website*. Dari alamat *website* ini konseli dapat mengakses layanan konseling yang akan diberikan konselor; (2)telepon dan *text-chat*. Konseling *online* dapat dilakukan melalui *telepon atau text-chat* , via aplikasi misalnya WhatsApp atau provider misalnya simpati, indosat; (3)*email*, singkatan dari *electronic mail* (surat elektronik). Melalui *email*, konseli dapat menyampaikan permasalahannya melalui tulisan kepada konselor; (4)*video conference*, memungkinkan untuk mendapat bantuan konselor dan bertemu dengan berbagai konseli lain dari tempat yang berbeda-beda (Amalianita, Ifdil, Agustin, Anggita & Zikra, 2017). Bentuk layanan konseling online yang dialami mahasiswa

“Aku pake *text - chat*.” (Agatha)

“Awalnya kami pake *text-chat* tapi nunggu respon konselor kelamaan. Terus aku usul telponan wa. Jadilah kami telponan wa sampai selesai.” (Bandi)

“Aku ngirim email dua kali. Pertama nggak direspon konselor, terus aku ngirim email sekali lagi. Email kedua direspon konselor, beliau mengajakku *text- chat*. Terus kami janjiin untuk konseling lewat *text-chat*.” (Chinta)

“ Aku *video call* an sama konselor” (Dono)

“ Aku *text-chat* sama konselor (Ernita)

“ Aku sama konselor *text-chat* an (Fendi)

“ Kami *text - chat* an (Gita)

“Aku *text - chat* an sama konselor (Hafiz)

Proses Konseling Online

Pada pelaksanaan konseling *online* terdapat tahap yaitu (a) tahap persiapan.

Konselor dan konseli mempersiapkan perangkat keras dan lunak yang mendukung terselenggaranya konseling online. Seperti perangkat komputer/laptop, *smartphone* yang dapat terkoneksi dengan internet. Demikianpula harus dipastikan *mic, webcam* dalam keadaan baik dan tersedia *headset*; (b)tahap pelaksanaan, konselor membantu konseli untuk tercipta suasana konseling yang kondusif.Konselor mampu memahami masalah konseli; konselor mampu memahami perasaan konseli; konselor mampu membantu menyelesaikan masalah konseli; (c)pengakhiran, konselor dan konseli sepakat mengakhiri konseling (Nur, 2016)

Beberapa mahasiswa merasa konseling membantunya menyelesaikan masalah

“Persiapanku, *smartphone-headset*-kuota. Waktu konseling awalnya pake *text-chat* wa tapi respon konselor lama banget, hampir 1 jam. Terus aku berisiatif nelpon wa. Konseling berlangsung gak sistematis (maju mundur cantik)...haha, banyak hal yang udah ku omongin juga ditanyain lagi. Tapi aku dapat inspirasi apa yang harus kulakuin. Udah ngobrol 1 jam an , kami sepakat mengakhiri konseling .” (Bandi)

“Aku nyiapin laptop, kuota, *wifi indhihome*. Pertama aku ngirim email ke konselor kampus tapi nggak direspon. Selang seminggu aku ngirim email lagi. Email kedua ini direspon dan aku diajak *text chat*. Pada hari yang kami sepakati, kami *chat-chatan* wa. Konselornya baik dan bisa ngertiin masalahku, pikiranku dan perasaanku. Aku puas karena konselor membantu menyelesaikan masalahku. Diakhir konseling, kami sepakat mengakhirinya.” (Chinta)

“Persiapanku, *smartphone*-kuota. Selama sesi konseling online, konselor kampus menanggapi chat

ku dengan ramah. Ini bikin aku berani membuka diri. Aku senang karena konselor paham masalahku, cara pikir dan perasaanku. Konselor bantu aku menemukan jalan keluar dari masalahku. Diakhir sesi konseling kami sepakat untuk mengakhiri konseling.” (Ernita)

“Aku nyiapin *smartphone*-kuota untuk konseling online. Di awal konseling, konselor kaya nggak ramah gitu... *to the point* dan menolak ekspresi perasaanku. Tapi rupanya dengan berjalannya waktu, suasana konseling mencair, konselor memahami ekspresi emosiku, jalan pikiranku dan seluruh masalahku. Konselor benar-benar membantu menyelesaikan masalahku. Setelah konseling selesai, kami sepakat untuk mengakhirinya.” (Gita)

“Persiapanku untuk ikut konseling online dengan menyiapkan *smartphone*-kuota. Konseling kami via chat wa. Konselor ramah dan penuh perhatian. Aku sukak karena suasana cair dan aku berani ngomong masalahku. Konselor bantu aku menyelesaikan masalahku. Konseling berakhir dengan kesepakatan bersama untuk diakhiri.” (Hafiz)

Namun beberapa mahasiswa merasa konseling tidak membantunya menyelesaikan masalah.

“Aku nyiapin *smartphone*, kuota. Pas waktu pelaksanaan konseling, respon konselor lama sampai 10 menitan tanpa penjelasan apapun. Aku merasa disepelekan. Akhirnya emang konseling berjalan tapi aku merasa nggak dapat solusi. Akhirnya aku mutusin untuk mengakhiri konseling.” (Agatha)

“Di awal konseling, aku nyiapin *smartphone*, *headset*, kuota, wifi.

Lima belas menit pertama, konseling berjalan lancar lewat *video call*. Konselor memahami masalahku. Tapi pada menit selanjutnya ada masalah internet. Sinyal internet kami nggak stabil membuat suara nggak jelas dan konselor terpancing emosi jengkel. Lalu konselor chat aku mengatakan konseling disambung lain kali. Kutanyakan kapan konseling bisa dilanjutkan tapi nggak dijawab, cuma di *read* doang. Aku butuh bantuan tapi rupanya konselor tidak bisa membantuku.” (Dono)

“Yang kusiapkan untuk mengikuti sesi konseling online, *smartphone-headset*-kuota. Konseling online berjalan lewat *video call*. Pada menit-menit pertama konselor mendengarkanku dan responnya dengan ramah. Tapi selanjutnya beliau nampak kaya bingung saat merespon kata-kata ku. Obrolan kami berputar-putar, nggak fokus. Dan aku tambah bingung. Karena merasa nggak guna konseling yang kuikuti maka kuputuskan untuk mengatakan konseling online cukup sampai disini pada konselor.” (Fendi)

Layanan Konseling Online secara Keseluruhan

Pelaksanaan konseling online yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana, dalam bentuk perangkat keras dan jaringan internet yang stabil pada kedua belah pihak, konselor dan konseli.
- b. Jelas target yang akan dicapai konselor bersama konseli
- c. Jelas strategi konselor untuk membantu konseli mencapai *insight*
- d. Jelas analisa masalah konseli yang dilakukan konselor
- e. Perencanaan konselor matang
- f. *Insight* (pencerahan) tercapai (Asawarni, 2009)

Beberapa mahasiswa menganggap keseluruhan proses konseling online yang diikuti berjalan efektif

“Sarana dan prasarana dalam bentuk laptop-kuota, *wifi indhihome* dah disiapkan. Target dan strategi konselor bantu aku menyelesaikan masalah dapat banget. Analisa nasalahnya bagus. Perencanaan menyelesaikan masalah mateng. Aku dapat pencerahan dari konseling yang kuikuti.” (Chinta)

“Sarana dan prasarana untuk konseling online dah disiapkan. Target dan strategi konselor oke banget. Analisa masalahnya tajam dan dalem. Perencanaan untuk bantu menyelesaikan masalah mateng. Aku dapat inspirasi baru dari konseling yang kuikuti.” (Ernita)

“Tersedia sarana dan prasarana konseling online. Konselor punya goal konseling dan strategi untuk mencapainya. Analisa masalahnya aku sukak. Perencanaan untuk bantu menyelesaikan masalah keren. Aku dapat *insight* dari konseling yang kuikuti.” (Gita)

“Sarana dan prasarana konseling online ada. Konselor punya target konseling dan strategi untuk mencapainya. Analisa masalahnya konselor dalem banget. Perencanaan untuk bantu menyelesaikan masalah aku sukak. Aku dapat inspirasi baru dari konseling yang kuikuti.” (Gita)

Tapi beberapa mahasiswa menganggap keseluruhan proses konseling online yang diikuti tidak berjalan efektif

“Sarana dan prasarana konseling online dah tersedia. Konselor nggak punya target konseling yang jelas, apalagi strategi yang akan dicapai. Analisa masalahnya nggak jelas. Perencanaan yang matang untuk bantu menyelesaikan masalahku

nggak nampak Aku nggak dapat inspirasi baru dari konseling yang kuikuti.” (Agatha)

“Sarana dan prasarana konseling online dah tersedia. Konselor nggak punya target konseling yang jelas, apalagi strategi yang akan dicapai. Analisa masalahnya nggak jelas. Perencanaan yang matang untuk bantu menyelesaikan masalahku nggak nampak Aku nggak dapat inspirasi baru dari konseling yang kuikuti.” (Bandi)

“Sarana dan prasarana konseling online ada. Target konseling nggak jelas. Analisa masalahnya mbingungi. Perencanaan yang matang untuk bantu menyelesaikan masalahku nggak ada. Zonk...ikut konseling nggak guna.” (Dono)

“Sarana dan prasarana konseling online ada. Target konseling nggak jelas. Analisa masalahnya mbingungi. Perencanaan yang matang untuk bantu menyelesaikan masalahku nggak ada. Zonk...ikut konseling nggak guna.” (Fendi)

DISKUSI

Empat universitas negeri dan swasta di kota Semarang tempat delapan partisipan kuliah, memiliki layanan bimbingan dan konseling yang membantu mahasiswa menyelesaikan masalah akademik dan non akademik. Ini sejalan dengan pemikiran Gysbers & Henderson (2012) bahwa perguruan tinggi bukan hanya tempat mahasiswa mendapatkan pengetahuan secara akademis namun juga non akademis. Perguruan tinggi harus menyiapkan kurikulum yang sesuai dengan program studi masing-masing juga menyiapkan layanan bimbingan dan konseling yang dapat membekali mahasiswa agar berprestasi dalam bidang akademik dan mampu belajar untuk hidup.

Pada umumnya unit bimbingan konseling di perguruan tinggi dikelola

sebagai sebuah unit kemahasiswaan (UKM). Dikelola oleh mahasiswa dan dibimbing oleh dosen. Semua konselor adalah mahasiswa S1 maupun S2 fakultas Psikologi atau program studi bimbingan dan konseling. Metode *peer counseling* (konseling teman sebaya) dilaksanakan dengan asumsi mahasiswa yang membutuhkan layanan konseling akan merasa bebas bicara dengan *peer* (teman sebayanya) konselornya. Disamping itu cara berpikir, merasakan, berperilaku diantara mereka mirip satu sama lain karena sama-sama berada di fase dewasa awal sehingga *peer counselor* akan mudah memahami masalah temannya yang membutuhkan layanan konseling, mereka bisa bicara dengan gaya bicara anak muda sehingga dapat menghilangkan kesan menggurui. Sebelum menjalankan tugas membantu teman-teman yang memiliki masalah, konselor diberi berbagai pelatihan yang dapat membekali saat memberi layanan konseling, termasuk konseling online (Ardimen, 2018); (Corey, 2013). Uraian di atas mendukung temuan penelitian ini bahwa pada umumnya bentuk konseling online yang dipilih adalah *text chatting* (5 partisipan : Bandi, Chinta, Ernita, Gita, Hafiz) ; menggunakan video call (2 partisipan: Dono, Fendi); email (1 partisipan: Chinta); telepon (1 partisipan: Bandi). Diantara mahasiswa (sesama anak muda) *familiar* dengan *text chatting* dibandingkan bentuk konseling kelompok lainnya. Demikian pula 5 orang partisipan: Bandi, Chinta, Ernita, Gita, Hafiz 2) dalam proses konseling, mendapat kondisi konseling yang kondusif, memahami masalah dan perasaan subjek serta dapat, konselor dapat membantu subyek menyelesaikan masalahnya. Pengakhiran konseling disepakati bersama. Ini menunjukkan pelatihan yang diberikan pada konselor sebelum menjalankan tugasnya cukup efektif. Empat konselor (Agatha, Bandi, Dono, Fendi) tidak mampu menciptakan kondisi konseling yang kondusif, tidak

memahami masalah dan perasaan subjek serta dapat, tidak dapat membantu subyek menyelesaikan masalahnya dan pengakhiran konseling dilakukan sepihak bisa jadi keterampilan yang dimiliki tidak sama dengan konselor yang lain. Dari sekian banyak konselor di perguruan tinggi tetap ada kemungkinan beberapa tidak terampil memberi layanan konseling dan akhirnya tidak dapat membantu mahasiswa yang bermasalah untuk menyelesaikan masalahnya (Corey, 2013). Namun temuan ini memberi masukan pula agar unit layanan bimbingan dan konseling di perguruan tinggi membuat evaluasi terhadap kinerja konselor secara periodik dan merencanakan pemberian berbagai pelatihan konseling untuk membekali konselor agar semakin terampil saat memberi layanan konseling kepada mahasiswa yang membutuhkan.

Empat partisipan (Chinta, Ernita, Gita, Hafiz) menyebutkan layanan konseling online yang diterima berjalan efektif. Sementara empat partisipan lainnya (Agatha, Bandi, Dono, Fendi) mengatakan layanan konseling online yang diterima berjalan tidak efektif. Perlu dilakukan evaluasi secara periodik dan membuat program dan strategi akan layanan konseling online dapat berjalan efektif (Erford, 2017)

SIMPULAN

Pada umumnya layanan konseling online yang diberikan pada bentuk *text-chat*. Persiapan sarana *Smartphone*, *headset*, *mic*, *webcam*, kuota, *wifi* dilakukan. Sebagian konselor ramah, suasana konseling kondusif, mahasiswa merasa dipahami masalah dan perasaannya, konselor mampu membantu mahasiswa mencapai *insight*. Konseling berjalan efektif. Dengan indikator tersedia sarana dan prasarana, target dan strategi jelas untuk mencapai target jelas, analisa masalah jelas, perencanaan matang, dan

insight tercapai. Sedangkan sebagian yang lain kebalikannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalianita, B., Ifdil, Agustin, Anggita W., Zikra. (2017). The Role Online Counseling as a Part of Guidance and Counseling Services. *Indonesian Journal School Counseling*, 2(3).65-70. DOI 10/23916/08457011
- Anderson, G. (2018). Internet interventions: past, present and future. *Internet Interventions*, 12, 181-188.
<http://doi.org/10.1016/j.invent.2018.03.008>
- Ardi, Z., Yendi, F.M, & Ifdil, I. (2013). Konseling Online. Sebuah Pendekatan Teknologi dalam Pelayanan Konseling. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 1(1), 1-5
- Ardimen. (2018). “Visi Baru Konselor Sekolah dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah dan Madrasah”. *Jurnal Konseling Indonesia* 4(1), hlm 22- 29. ISSN: Print 2476-888X – Online 2476-8901. DOI:10.21067/jki.v4i1.2733
- Asawarni. (2009). *Matra Fungsional Administrasi Pendidikan*, Yogyakarta: Purbasari
- Corey, G. (2013). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*, Australia: Brooks/Cole.
- Erford, Bradley, T. (2017). *40 Teknik yang Harus Diketahui Setiap Konselor*. Terjemahan Helly Prajitno Soetjipto & Sri Mulyantini Soetjipto
- Dowling, M & Rickwood, D., (2014) Online Counseling and Therapy for Mental Health Problems: A Systematic Review of Individual Synchronous Interventions Using Chat. *Journal of Technology in Human Services*, DOI: 10.1080/15228835.2012.728508
- Gainsbury, S., & Blaszczyński, A.(2011). Asystematic review of Internet-based therapy for the treatment of addiction. *Clinical Psychology Review*, 31(3), 490-498
- Gunawan, I. (2016). Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Gysbers, Norman, C., & Henderson, Patricia. (2012). *Developing & Managing Your School Guidance & Counseling Program*, USA: American Counseling Association.
- Hernawati, L., Eriany, P. (2021) Keengganan Mahasiswa Mencari Bantuan pada Profesional. *Laporan Penelitian*. Tidak Dipublikasikan. UNIKA Soegijapranata: Fakultas Psikologi
- Mallen, M., & Vogel, D. (2005). Online Counseling: A Need for Discovery. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 761-775
- Mansyur, A.I., Badrujaman, A., Imawati, R., Fadhillah, D.N.(2019). Konseling Online sebagai Upaya Menangani Masalah Perundungan di Kalangan Anak Muda. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 29(2). p-ISSN:1412-3835, e-ISSN: 2541-4569
- Hernawati, L., Eriany, P. (2021) Keengganan Mahasiswa Mencari Bantuan pada Profesional. *Laporan Penelitian*. Tidak Dipublikasikan. UNIKA Soegijapranata: Fakultas Psikologi
- Mallen, M., & Vogel, D. (2005). Online Counseling: A Need for Discovery. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 761-775
- Mansyur, A.I., Badrujaman, A., Imawati, R., Fadhillah, D.N.(2019). Konseling Online sebagai Upaya

Menangani Masalah Perundungan di Kalangan Anak Muda. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 29(2). p-ISSN:1412-3835, e-ISSN: 2541-4569

- Merikangas, K., He, Burstein, M., Swanson, S., Avenevoli, S., Cui, L., Swendsen, J. (2010). Lifetime prevalence of mental disorders in U.S. adolescents; Results from the National Comorbidity Survey Replication-Adolescent Supplement (NCS-A). *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*. 49(10), 980-989.
- Nur C.H.W., (2016) Bimbingan Konseling Online. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 36(2). EISSN 2581-236x. DOI: <http://dx.doi.org/10.21580/jid.36i.2.1773>
- Pablo, N., Matthew, B. , Jeanie S., Sisira E. (2019).Exploring Young People's Perception of the Effectiveness of Text Based Online Counseling: Mixed Methods Pilot Study. *JMIRMent Health*, 6(7).DOI:10.2196/13152
- Slade, T., Johnson, A., Oakley-Browne, M., Andrews, G., & Whiteford, H. (2009). 2007 National survey of mental health and wellbeing: Methods and key finding. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*, 43(7), 594-605.