

---

## Pengembangan Model Tata Kelola Layanan Bimbingan dan Konseling Online Berbasis Website

**Panggih Wahyu Nugroho**

Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia  
[panggihwahyunugroho@iaiponorogo.ac.id](mailto:panggihwahyunugroho@iaiponorogo.ac.id)

**Dwi Ulfa Nurdahlia**

Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia  
[dwiulfa@iaiponorogo.ac.id](mailto:dwiulfa@iaiponorogo.ac.id)

DOI: <https://doi.org/10.21154/sajiem.v5i2.356>

### **Abstract**

*Various changes in the field of guidance and counseling are responses to the emergence of various problems in society. These shifts have triggered the rise of more complex issues, such as stress caused by life pressures, relationship problems, and increasingly prevalent mental health challenges. Product development is carried out to facilitate the implementation of counseling services, addressing the various issues faced by students, including personal-social, academic, and career problems. Online counseling development integrates various platforms already familiar to users, such as email, chat, and video calls, into a single website. This product offers advantages over previous products. One of its key features is the website's development, which is designed with simple and efficient management. The user-friendly design enables users to register easily without any difficulties. Additionally, the efficient registration process enhances user comfort and satisfaction. With more practical features, the product is expected to reach a broader range of users. The method applied is R&D, or Research and Development, which will ultimately result in a specific product. The development method used is the 4D development model, consisting of four stages: Define, Design, Development, and Dissemination. Based on research on the management of web-based online guidance and counseling services, it can be concluded that the management of web-based online guidance and counseling services can be implemented by preparing the website layout, collecting client data via the web, scheduling counseling services, and executing counseling sessions.*

**Keywords:** *guidance, online conseling*

### **Abstrak**

Berbagai perubahan yang terjadi dalam dunia bimbingan dan konseling merupakan respon dari munculnya berbagai permasalahan yang muncul di masyarakat. Pergeseran ini memicu munculnya permasalahan-permasalahan baru yang lebih kompleks, seperti stres akibat tekanan hidup, masalah hubungan, serta tantangan kesehatan mental yang kian meningkat. Pengembangan produk dilakukan untuk mempermudah pelaksanaan layanan konseling sehingga dapat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa yaitu masalah Pribadi-Sosial, Belajar dan juga permasalahan karir. Pengembangan konseling online dilakukan dengan mengintegrasikan berbagai platform yang sudah dikenal pengguna, seperti email, chat, dan *video call*, ke dalam satu website. Produk ini memiliki keunggulan dari produk-produk

sebelumnya. Salah satu keistimewaannya terletak pada pengembangan website yang dirancang dengan tata kelola yang sederhana. Desain yang *user-friendly* ini memungkinkan pengguna untuk mendaftar dengan mudah tanpa mengalami kesulitan. Selain itu, proses pendaftaran yang efisien ini membantu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Dengan fitur yang lebih praktis, produk ini diharapkan dapat menjangkau lebih banyak pengguna. Metode yang diterapkan adalah *Research and Development* yang nantinya akan menghasilkan produk tertentu. Metode pengembangan yang digunakan adalah model pengembangan 4D yang terdiri dari 4 tahapan: *Define, Design, Development* dan *Disseminate*. Berdasarkan hasil penelitian tentang tata kelola layanan bimbingan dan konseling online berbasis website, maka dapat diambil kesimpulan bahwa tata kelola layanan bimbingan dan konseling online berbasis website dapat dilakukan dengan cara menyiapkan *layout website*, mengumpulkan data konseli melalui web, melakukan proses penjadwalan layanan konseling, dan pelaksanaan layanan konseling.

**Kata Kunci:** bimbingan online, konseling online, website

Copyright © 2024 Panggih Wahyu Nugroho, Dwi Ulfa Nurdahlia.

Southeast Asian Journal of Islamic Education Management

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

## PENDAHULUAN

Bimbingan dan konseling mengalami perkembangan yang sangat signifikan pada era saat ini. Dibandingkan dengan awal kemunculan yang diprakarsai oleh Frank Parson pada tahun 1908, bimbingan dan konseling telah bertransformasi dalam berbagai bidang kehidupan manusia<sup>1</sup>. Pada awal kemunculannya, bimbingan dan konseling berfokus pada bidang karir, terutama untuk membantu individu dalam memilih dan menyesuaikan diri dengan pekerjaan yang sesuai. Berbagai perubahan yang terjadi dalam dunia bimbingan dan konseling merupakan respon dari munculnya berbagai permasalahan yang muncul di masyarakat. Pergeseran ini memicu munculnya permasalahan-permasalahan baru yang lebih kompleks, seperti stres akibat tekanan hidup, masalah hubungan, serta tantangan kesehatan mental yang kian meningkat. Perubahan tersebut tentunya akan mempengaruhi tata kehidupan masyarakat. Dimana pergeseran tersebut kemudian memunculkan berbagai permasalahan baru<sup>2</sup>.

bimbingan dan konseling masuk ke Indonesia pada ranah Pendidikan. Oleh karena itu keberadaan bimbingan dan konseling tidak bisa berada terlalu jauh dengan dunia Pendidikan, karena keberadaannya memegang peran penting dalam mengembangkan aspek psikis dari peserta didik<sup>3</sup>. Dalam konteks ini, bimbingan dan konseling memiliki peran strategis dalam mendampingi perkembangan peserta didik, terutama dalam aspek psikologis. Tujuan utamanya adalah membantu siswa mengatasi berbagai permasalahan yang mungkin mereka hadapi selama proses belajar, baik yang berkaitan dengan prestasi akademik maupun kesejahteraan emosional.

Keberadaan layanan bimbingan dan konseling diperkuat dengan berbagai peraturan pemerintah yang memperkuat keberadaan bimbingan dan konseling pada ranah Pendidikan. Kebijakan-kebijakan ini dirancang untuk memastikan bahwa bimbingan dan konseling menjadi bagian integral dari sistem pendidikan nasional. Dukungan pemerintah ini menunjukkan bahwa

<sup>1</sup> Nurintan Muliani Harahap, "Konseling Online Sebagai Solusi di Masa Pandemi Covid 19," *Jurnal Al-Irsyad: Jurnal Bimbingan Konseling Islam* 3, no. 1 (2021): 51-64.

<sup>2</sup> Nur Mega Aris Saputra dan Nanda Widya Muharammah, "Peran layanan bimbingan dan konseling sebagai internalisasi kemampuan adaptasi peserta didik pada era new normal," dalam *Prosiding Seminar Bimbingan dan Konseling*, 2020, 75-79, <http://conference.um.ac.id/index.php/bk2/article/view/83>.

<sup>3</sup> Achmad Juntika Nurihsan, *Bimbingan dan Konseling: dalam berbagai latar kehidupan* (Refika Aditama, 2016).

bimbingan dan konseling diakui sebagai elemen kunci dalam membentuk karakter dan mentalitas peserta didik, membantu mereka menghadapi berbagai tantangan dalam perjalanan pendidikan serta mempersiapkan mereka untuk kehidupan di luar lingkungan sekolah.

Pendidikan merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan secara sadar baik oleh pendidik maupun peserta didik. Kegiatan tersebut dalam rangka menjadikan suasana belajar serta proses pembelajaran yang dapat menjadikan peserta didik menjadi lebih aktif dalam mengembangkan potensi yang mereka miliki. Dengan pengembangan potensi tersebut diharapkan para peserta didik dapat memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara<sup>4</sup>. Dalam definisi tersebut juga dapat diambil garis besar bahwa Pendidikan bukan hanya tentang bagaimana membuat peserta didik memiliki kecerdasan tetapi juga memiliki spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Oleh karena keberadaan Bimbingan dan Konseling menjadi sangat penting sebagai bagian dari sistem Pendidikan.

Dalam dunia Pendidikan dibagi menjadi tiga wilayah besar yaitu wilayah manajemen dan kepemimpinan, wilayah pembelajaran yang mendidik, dan wilayah bimbingan dan konseling yang memandirikan<sup>5</sup>. Masing-masing wilayah ini memiliki peran penting dalam mendukung proses pendidikan secara keseluruhan. Wilayah manajemen dan kepemimpinan berfokus pada pengelolaan institusi pendidikan dan pengambilan keputusan strategis, sementara wilayah pembelajaran berperan dalam mengembangkan kemampuan akademis dan keterampilan peserta didik. Di sisi lain, wilayah bimbingan dan konseling memiliki peran yang berbeda, yaitu membantu peserta didik menjadi individu yang mandiri dalam menghadapi berbagai tantangan kehidupan, baik akademik maupun personal.

Berdasarkan penjelasan tersebut, bimbingan dan konseling memiliki tugas khusus dalam menciptakan kemandirian peserta didik. Tugas ini sangat penting dalam upaya mencapai tujuan utama pendidikan, yaitu perkembangan optimal setiap individu. Melalui bimbingan yang tepat, peserta didik diharapkan mampu mengenali potensi diri, membuat keputusan yang tepat, serta mengatasi berbagai permasalahan secara mandiri. Dengan demikian, bimbingan dan konseling tidak hanya berperan dalam membantu peserta didik menyelesaikan masalah, tetapi juga dalam membentuk pribadi yang mandiri dan siap menghadapi tantangan di masa depan.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat ternyata tidak hanya membawa dampak positif saja. Disisi lain juga membawa dampak negatif. Adapun dampak negative globalisasi yaitu (1) keresahan hidup di kalangan masyarakat meningkat karena banyaknya konflik, stress, kecemasan dan frustrasi, (2) adanya kecenderungan pelanggaran disiplin, (3) adanya ambisi kelompok yang dapat menimbulkan konflik, (4) pelarian dari masalah<sup>6</sup>. Dampak tersebut tentunya juga berimbas kepada peserta didik termasuk mahasiswa.

Berdasarkan data dari Pusat Informasi Kriminal Nasional (Pusiknas) Kepolisian RI (Polri), tercatat ada 971 kasus bunuh diri di Indonesia selama periode Januari hingga 18 Oktober 2023. Angka yang mencengangkan ini menunjukkan bahwa masalah kesehatan mental semakin menjadi perhatian serius di masyarakat. Di samping itu, data dari Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) selama periode 2016-2020 menunjukkan adanya 480 aduan dari anak-anak yang menjadi korban bullying di sekolah. Kasus-kasus ini menunjukkan betapa seriusnya dampak negatif dari *bullying* yang terjadi di lingkungan pendidikan, yang tidak hanya merusak

---

<sup>4</sup> <https://peraturan.bpk.go.id/Details/43920/uu-no-20-tahun-2003>

<sup>5</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Penataan Pendidikan Profesional Konselor dan layanan Bimbingan dan Konseling Dalam Jalur Pendidikan Formal* (Jurusan Psikologi Pendidikan dan Bimbingan UPI, 2008).

<sup>6</sup> Nurihsan, *Bimbingan dan Konseling*.

mental korban tetapi juga dapat berujung pada konsekuensi yang lebih fatal, seperti bunuh diri<sup>7</sup>.

Beberapa kasus bunuh diri yang terjadi pada tahun ini diduga merupakan bagian dari rentetan kasus bullying yang marak di lingkungan pendidikan di Indonesia. Fenomena ini menimbulkan keprihatinan mendalam, mengingat pendidikan seharusnya menjadi tempat yang aman dan mendukung perkembangan peserta didik. Bullying tidak hanya mempengaruhi kesehatan mental anak-anak, tetapi juga dapat mengganggu proses belajar dan perkembangan sosial mereka. Oleh karena itu, penting bagi seluruh pihak—termasuk sekolah, orang tua, dan masyarakat—untuk bekerja sama dalam menciptakan lingkungan yang aman dan inklusif bagi semua siswa. Langkah-langkah pencegahan dan penanganan bullying harus diutamakan untuk mengurangi angka kasus bunuh diri dan mendukung kesehatan mental anak-anak.

Selain kasus bunuh diri, penyalahgunaan narkoba dan minuman keras juga menjadi masalah serius yang marak di kalangan pelajar di Indonesia. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2018, penyalahgunaan narkoba di kalangan pelajar di 13 ibu kota provinsi mencapai angka 2,29 juta orang. Angka ini mencerminkan betapa besar tantangan yang dihadapi dalam menangani masalah narkoba, terutama di kalangan generasi muda. Kelompok masyarakat yang paling rawan terpapar penyalahgunaan narkoba adalah mereka yang berada dalam rentang usia 15 hingga 35 tahun, atau yang sering disebut sebagai generasi milenial. Tingginya angka penyalahgunaan narkoba di kalangan pelajar ini menjadi perhatian serius yang membutuhkan penanganan cepat dan tepat<sup>8</sup>.

Kelompok masyarakat yang paling rentan terpapar penyalahgunaan narkoba adalah mereka yang berusia antara 15 hingga 35 tahun, atau yang sering disebut sebagai generasi milenial<sup>9</sup>. Pada usia ini, individu berada pada tahap yang sangat kritis dalam pembentukan identitas dan arah hidup mereka, sehingga berbagai faktor seperti tekanan sosial, pergaulan, dan stres dapat memicu perilaku berisiko, termasuk penyalahgunaan narkoba. Tingginya angka penyalahgunaan di kalangan pelajar menjadi sinyal kuat bahwa generasi muda menghadapi banyak tekanan yang perlu segera ditangani secara menyeluruh.

Masalah penyalahgunaan narkoba di kalangan pelajar ini membutuhkan penanganan yang cepat dan tepat dari berbagai aspek. Penanganan hukum memang penting untuk menindak tegas pelaku penyalahgunaan dan peredaran narkoba, namun langkah-langkah pencegahan juga sangat krusial. Salah satu cara pencegahan yang efektif adalah dengan memberikan edukasi yang komprehensif kepada pelajar mengenai bahaya narkoba dan dampak jangka panjangnya terhadap kesehatan, kehidupan sosial, dan masa depan mereka. Pendidikan ini harus disampaikan secara berkelanjutan di sekolah-sekolah dengan melibatkan tenaga pengajar yang terlatih, serta didukung oleh program-program yang menarik minat generasi muda.

Selain edukasi, peningkatan akses terhadap layanan kesehatan mental juga sangat diperlukan. Banyak kasus penyalahgunaan narkoba di kalangan pelajar dipicu oleh masalah psikologis seperti stres, kecemasan, atau depresi yang tidak tertangani dengan baik. Dengan menyediakan akses yang lebih mudah ke layanan konseling dan pendampingan psikologis di sekolah-sekolah, pelajar yang memiliki masalah emosional dapat mendapatkan bantuan yang tepat sebelum mereka terjerumus ke dalam perilaku berisiko seperti penyalahgunaan narkoba. Layanan kesehatan mental ini juga harus ditunjang oleh tenaga ahli yang kompeten dan

---

<sup>7</sup> Dona Fitri Annisa dan Desy Susanti, "Representasi Kesehatan Mental Anak dan Strategi Taktis Memberdayakannya melalui Pendekatan Bimbingan dan Konseling Islami," *Jurnal Hawa: Studi Pengarus Utamaan Gender dan Anak* 6, no. 1 (2024): 49–58.

<sup>8</sup> Rospita Adelina Siregar, "Ancaman Narkoba Bagi Generasi Muda Dan Upaya Pencegahan Serta Penanggulangannya," *Jurnal Comunita Servizio* 1, no. 2 (2019): 143–53.

<sup>9</sup> Asri Jumadewi dkk., "Gambaran pengetahuan remaja tentang bahaya narkoba," *Serambi Konstruktivis* 3, no. 4 (2021), <https://mail.ojs.serambimekkah.ac.id/Konstruktivis/article/view/4772>.

lingkungan sekolah yang mendukung kesehatan mental secara holistik.

Terakhir, program rehabilitasi yang efektif bagi pelajar yang telah terlibat dalam penyalahgunaan narkoba harus menjadi prioritas. Program rehabilitasi yang berfokus pada pemulihan fisik, mental, dan sosial pelajar yang terdampak dapat membantu mereka untuk kembali ke jalur yang positif. Kolaborasi antara pemerintah, sekolah, dan orang tua sangat penting dalam menciptakan lingkungan yang aman dan mendukung, agar pelajar dapat merasa terlindungi dan termotivasi untuk mengembangkan diri tanpa gangguan dari narkoba<sup>10</sup>.

Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap meningkatnya penggunaan narkoba di kalangan pelajar adalah pergaulan yang tidak sehat serta masalah pribadi yang belum terselesaikan. Banyak dari mereka yang terjerumus ke dalam penyalahgunaan narkoba sebagai bentuk pelarian dari tekanan, stres, atau masalah emosional yang mereka hadapi. Hal ini menunjukkan pentingnya intervensi yang bersifat preventif dan rehabilitatif untuk mendukung kesehatan mental dan emosional siswa. Selain itu, perlu adanya upaya kolaboratif dari sekolah, keluarga, dan masyarakat dalam menciptakan lingkungan yang mendukung dan mencegah penyalahgunaan narkoba. Dengan memberikan dukungan yang memadai, diharapkan generasi muda dapat terhindar dari bahaya narkoba dan lebih mampu mengatasi masalah yang mereka hadapi secara konstruktif.

Untuk mengurangi berbagai permasalahan tersebut perlu adanya sinergitas pada setiap lini pada Perguruan Tinggi maupun pada Lembaga Pendidikan lainnya. Salah satu upaya yang dapat digunakan untuk mengurai permasalahan yang dihadapi oleh Mahasiswa adalah dengan layanan bimbingan dan konseling. Dengan adanya layanan ini diharapkan mahasiswa mau saling berbagi cerita terkait masalah yang dihadapi sehingga dapat diurai bersama<sup>11</sup>.

Bimbingan dan konseling untuk mahasiswa merupakan usaha membantu mahasiswa mengembangkan dirinya dan mengatasi problema-problema akademik, serta problema pribadi sosial yang berpengaruh terhadap perkembangan akademik mereka<sup>12</sup>. Hal ini dikarenakan bimbingan dan konseling merupakan suatu usaha persuasive dalam membantu Mahasiswa untuk memaksimalkan perkembangan mereka<sup>13</sup>. Dengan adanya layanan ini diharapkan terjadi proses pendampingan terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa.

Pandemi COVID-19 telah menyebabkan terjadi banyak bias kognisi sosial yang berpotensi mempengaruhi emosi dan perubahan perilaku individu<sup>14</sup>. Salah satu dampaknya adalah pergeseran pola interaksi dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam lingkungan kampus. Interaksi mahasiswa yang sebelumnya lebih banyak dilakukan secara langsung, kini lebih didominasi oleh interaksi di dunia maya. Pembatasan fisik yang diterapkan selama pandemi membuat kegiatan sosial mahasiswa berubah drastis, mengalihkan interaksi dari dunia nyata ke dunia digital, dan hal ini berdampak pada penggunaan *gadget* yang meningkat.

Berdasarkan hasil survei mengenai tingkat adiksi *gadget* dan interaksi sosial, didapatkan bahwa mayoritas responden menunjukkan tingkat adiksi *gadget* yang cukup mengkhawatirkan. Rata-rata tingkat adiksi *gadget* berada pada kategori kecanduan sedang dengan frekuensi 111 orang atau 85,3%. Selain itu, ada 12 orang (9,2%) yang termasuk dalam kategori kecanduan berat, sementara hanya 7 orang (5,3%) yang masuk kategori kecanduan ringan. Tidak ada responden yang menunjukkan penggunaan *gadget* yang normal. Data ini menunjukkan bahwa sebagian

<sup>10</sup> Ratih Probosiwi dan Daud Bahransyaf, "Pecandu Narkoba, Antara Penjara Atau Rehabilitasi," *E-Journal Kemosos, Sosio Informa: Kajian Permasalahan Sosial dan Usaha Kesejahteraan*, 2014,

<sup>11</sup> Endang Fourianalistyawati, "Efektifitas Hipnoterapi Klinis untuk Mengatasi Depresi pada Pecandu Narkoba di UPT T&R BNN," *Temu Ilmiah Nasional Psikologi Klinis Kesehatan* 1, no. 1 (2017): 1-36.

<sup>12</sup> Nurihsan, *Bimbingan dan Konseling*.

<sup>13</sup> Robert D. Myrick, *Developmental guidance and counseling: A practical approach*. (1987),

<sup>14</sup> Ivan Muhammad Agung, "Memahami pandemi covid-19 dalam perspektif psikologi sosial," *Psikobuletin: Buletin Ilmiah Psikologi* 1, no. 2 (2020): 68-84.

besar mahasiswa mengalami peningkatan ketergantungan terhadap gadget selama pandemi, yang kemungkinan besar disebabkan oleh kebutuhan untuk tetap terhubung secara virtual. Selain itu, survei juga menunjukkan adanya penurunan kualitas interaksi sosial. Sebanyak 97 responden (74,6%) melaporkan bahwa tingkat interaksi sosial mereka kurang baik, sementara hanya 33 orang (25,3%) yang menganggap interaksi sosial mereka masih baik. Hal ini menandakan bahwa pandemi tidak hanya meningkatkan adiksi terhadap gadget, tetapi juga secara signifikan mengurangi kualitas interaksi sosial di kalangan mahasiswa. Situasi ini membutuhkan perhatian khusus, terutama dalam menciptakan keseimbangan antara penggunaan teknologi dan menjaga interaksi sosial yang sehat di era pascapandemi<sup>15</sup>.

Berbagai permasalahan yang dihadapi oleh peserta didik, seperti masalah pribadi-sosial, akademik, dan karir, telah memunculkan suatu ide untuk menyusun suatu tata kelola layanan bimbingan dan konseling online berbasis *website*. Pengembangan ini dilakukan guna menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa yaitu masalah Pribadi-Sosial, Belajar dan juga permasalahan karir. Layanan berbasis *website* ini diharapkan dapat menjadi solusi efektif untuk menjawab kebutuhan mahasiswa dalam mengatasi berbagai tantangan yang mereka hadapi. Layanan ini memiliki keunggulan yaitu mudah diakses. Dengan layanan yang lebih mudah diakses, peserta didik dapat mendapatkan bantuan kapan pun mereka membutuhkan, tanpa terbatas oleh waktu dan tempat. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas layanan bimbingan dan konseling serta mendekatkan layanan tersebut kepada mahasiswa yang mungkin merasa enggan untuk mencari bantuan secara langsung<sup>16</sup>.

Penggunaan Konseling *online* saat ini penting karena telah terjadi perubahan pola komunikasi serta teknologi pendukung yang semakin berkembang<sup>17</sup>. Peserta didik cenderung lebih terbiasa dengan penggunaan perangkat digital, sehingga layanan bimbingan dan konseling berbasis *online* menjadi relevan dan lebih mudah diterima. Teknologi pendukung, seperti *video call*, *chat*, dan platform digital lainnya, memberikan fleksibilitas dan kenyamanan bagi mahasiswa untuk mengakses layanan kapan saja. Penggunaan teknologi ini tidak hanya memudahkan mahasiswa, tetapi juga memungkinkan konselor untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan responsif terhadap kebutuhan klien<sup>18</sup>.

Penelitian ini bertujuan untuk menyusun model pengembangan tata kelola layanan bimbingan dan konseling online berbasis *website*. Melalui tata kelola yang baik, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan *website* yang lebih menarik, sederhana, dan mudah digunakan. Selain itu, tata kelola yang terstruktur akan mempermudah akses pengguna dan meningkatkan kualitas layanan konseling secara online, sehingga mampu memberikan manfaat yang optimal bagi mahasiswa yang membutuhkan layanan bimbingan dan konseling.

## METODE PENELITIAN

Metode yang diterapkan pada penelitian ini adalah pengembangan *R & D* atau *Research*

<sup>15</sup> Nursiyah Nursiyah dan Sri Sulistiowati, "Gambaran Tingkat Adiksi Terhadap Gadget Dan Interaksi Sosial Pada Remaja Di Masa Pandemi COVID-19," *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keris Husada* 6, no. 01 (2022): 129-40.

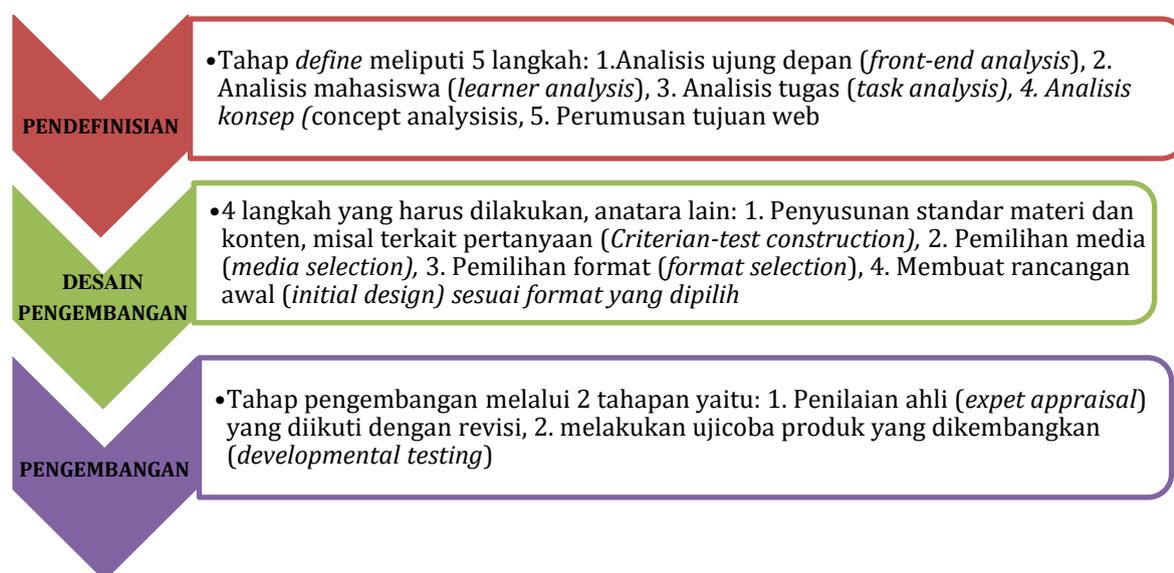
<sup>16</sup> Yunita Prahesti, "Pengembangan *website* konseling online untuk siswa di SMA negeri 1 Gresik" (PhD Thesis, State University of Surabaya, 2018), <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-bk-unesa/article/view/20257>.

<sup>17</sup> Ambia B. Boestam dan Azizah Des Derivanti, "Komunikasi digital dan perubahan sosial," *Jisip (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* 6, no. 4 (2022), <https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/article/view/4032>.

<sup>18</sup> Sutijono Sutijono dan Dimas Ardika Miftah Farid, "Cyber counseling di era generasi milenial," *Sosiohumanika* 11, no. 1 (2018): 19-32.

and Development yang nantinya akan menghasilkan produk tertentu. Metode pengembangan yang menggunakan adalah model pengembangan 4D yang terdiri dari 4 tahapan: *Define*, *Design*, *Development* dan *Disseminate* yang merupakan hasil pengembangan model yang telah dilakukan oleh S. Thiagarajan<sup>19</sup>.

Penelitian pengembangan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi konselor di IAIN Ponorogo dalam melaksanakan tugas mereka secara efektif. Keterbatasan jumlah konselor menjadi tantangan utama, terutama karena jumlah mahasiswa IAIN Ponorogo yang membutuhkan layanan konseling terus meningkat. Kondisi ini menyebabkan beban kerja konselor menjadi sangat tinggi, sehingga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan. Ketidakseimbangan antara kebutuhan mahasiswa dan ketersediaan tenaga konselor ini dapat berdampak pada kurangnya efektivitas layanan konseling yang diterima oleh mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pengembangan solusi yang dapat mendukung kerja konselor di IAIN Ponorogo secara optimal untuk memastikan pelayanan tetap berjalan dengan efisien dan profesional.



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Penelitian

Tahap pertama dalam pengembangan ini adalah *front-end analysis*. Pengembangan layanan bimbingan dan konseling online berbasis website harus diawali dengan analisis mendalam terhadap kebutuhan pengguna. *Front-end analysis* dalam pengembangan tata kelola layanan bimbingan dan konseling online berbasis website melibatkan analisis kebutuhan utama pengguna, yaitu mahasiswa, konselor, dan admin. Kegiatan selanjutnya adalah *learner analysis*. Kegiatan ini berfokus pada karakteristik siswa/mahasiswa sebagai pengguna utama, yang umumnya memiliki kemampuan digital yang beragam dan membutuhkan akses cepat serta mudah ke layanan konseling. Analisis ini juga mempertimbangkan kebutuhan pengguna akan panduan yang jelas dan fitur yang intuitif, agar mereka dapat memanfaatkan platform secara efektif tanpa kesulitan teknis. Kegiatan selanjutnya pada tahap *Define* adalah *task analysis*. Kegiatan ini melibatkan identifikasi tugas utama, seperti pendaftaran pengguna, penjadwalan sesi konseling, dan pelaksanaan konseling secara online melalui fitur *chat* atau *video call*. Setiap tugas harus dipecah menjadi langkah-langkah yang sederhana dan mudah diikuti, dengan

<sup>19</sup> Sivasailam Thiagarajan, "Instructional development for training teachers of exceptional children: A sourcebook.," 1974, <https://eric.ed.gov/?id=ED090725>.

antarmuka yang memandu pengguna (mahasiswa, konselor, dan admin) untuk menyelesaikan setiap proses dengan efisien. Pada Tahap ini diakhiri dengan *Specifying instructional objectives* yang bertujuan untuk menetapkan tujuan pembelajaran yang jelas bagi pengguna, yaitu mahasiswa, konselor, dan admin. Setiap pengguna harus mampu memahami dan melaksanakan tugas-tugas kunci, seperti mendaftar, mengatur jadwal, serta melakukan sesi konseling secara online dengan mudah dan efisien. Selain itu, platform ini dirancang agar pengguna dapat mengelola informasi pribadi dengan aman dan mengikuti alur konseling yang tepat, sehingga layanan dapat berlangsung secara efektif dan profesional.

Tahap kedua dalam proses pengembangan ini adalah tahap *Design*, yang diawali dengan kegiatan *criterion-test construction*. Kegiatan ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pengguna, seperti mahasiswa dan konselor, dapat menggunakan platform secara efektif. Tes yang dilakukan mencakup evaluasi kemampuan pengguna dalam melaksanakan tugas-tugas penting, seperti pendaftaran, penjadwalan konseling, dan berkomunikasi melalui fitur yang disediakan. Hasil tes akan menunjukkan apakah pengguna mampu mengikuti prosedur dengan benar dan memanfaatkan fitur platform sesuai standar yang ditetapkan. Kegiatan selanjutnya adalah *media selection*, yang melibatkan pemilihan media yang paling sesuai untuk mendukung komunikasi dan interaksi antara mahasiswa, konselor, dan admin. Media yang dipilih, seperti *video call*, *chat*, dan notifikasi otomatis, harus memberikan kemudahan akses dan kenyamanan bagi pengguna dalam sesi konseling, sambil mempertimbangkan aspek keamanan, kemudahan penggunaan, dan kemampuan mendokumentasikan hasil konseling secara terstruktur. Setelah media ditentukan, format selection dilakukan untuk memilih format yang tepat dalam menyajikan konten dan fitur di platform, dengan tampilan antarmuka yang sederhana dan intuitif agar pengguna dapat menavigasi layanan dengan mudah.

Tahap ketiga pada proses pengembangan ini adalah tahap *Development* yang terdiri dari *expert appraisal* dan *developmental testing*. *Expert appraisal* melibatkan penilaian dan masukan dari para ahli di bidang psikologi, bimbingan, dan teknologi informasi untuk memastikan kualitas dan efektivitas platform. Para ahli akan mengevaluasi berbagai aspek, termasuk antarmuka pengguna, fitur yang disediakan, serta protokol keamanan dan privasi data, guna memberikan rekomendasi perbaikan yang diperlukan. Hasil dari appraisal ini diharapkan dapat meningkatkan keandalan dan kredibilitas layanan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik. *Developmental testing* dilakukan untuk menguji dan mengevaluasi fungsionalitas platform secara menyeluruh sebelum peluncuran resmi. Pengujian ini melibatkan pengguna awal, seperti mahasiswa dan konselor, untuk memberikan umpan balik mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan platform, sehingga perbaikan dan penyesuaian dapat dilakukan berdasarkan hasil yang diperoleh.

Tahap terakhir pada pengembangan ini adalah *Disseminate*. Tahap ini merujuk pada proses penyebaran informasi mengenai platform kepada pengguna yang dituju, seperti mahasiswa dan dosen. Ini meliputi penggunaan berbagai saluran komunikasi, seperti email, media sosial, dan seminar online, untuk memastikan bahwa semua pihak yang berkepentingan mengetahui keberadaan layanan dan cara mengaksesnya. Selain itu, materi edukasi dan panduan penggunaan platform juga harus disiapkan agar pengguna dapat memahami fungsi dan manfaat layanan konseling *online* dengan optimal.

## TEMUAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Pendefinisian

#### *Front-end analysis*

Perilaku manusia yang semakin hari semakin tidak terpisahkan dari (realitas) dunia

maya patut menjadi perhatian yang serius<sup>20</sup>. Dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih terutama perkembangan jaringan internet, sebagian besar waktu manusia dihabiskan untuk bersinggungan dengan dunia maya. Hampir semua kebutuhan manusia dapat dipenuhi melalui dunia maya.

Era Society 5.0, sebuah konsep masa depan yang pertama kali digagas oleh pemerintah Jepang, mengintegrasikan teknologi informasi dan inovasi digital dengan kehidupan sehari-hari manusia. Dalam Society 5.0, teknologi tidak hanya menjadi alat bantu, tetapi juga berfungsi sebagai bagian dari sistem yang mendukung berbagai aspek kehidupan, seperti ekonomi, kesehatan, pendidikan, hingga lingkungan sosial<sup>21</sup>. Tujuan utama dari konsep ini adalah menciptakan masyarakat yang lebih sejahtera dan berkelanjutan, di mana teknologi mempermudah akses, meningkatkan efisiensi, serta memperkuat kesejahteraan manusia. Perubahan signifikan dalam perilaku sosial menjadi salah satu dampak utama dari Society 5.0. Teknologi seperti kecerdasan buatan (AI), *Internet of Things (IoT)*, *big data*, dan robotika diintegrasikan ke dalam kehidupan masyarakat, menciptakan interaksi yang lebih mulus antara manusia dan teknologi. Dengan menggabungkan teknologi dan inovasi digital, Society 5.0 menawarkan model masyarakat yang lebih inklusif, di mana manusia dan teknologi dapat bekerja bersama untuk menyelesaikan masalah-masalah kompleks. Misalnya, dalam mengatasi isu-isu global seperti perubahan iklim, penuaan populasi, dan kesenjangan ekonomi, Society 5.0 diharapkan dapat memberikan solusi melalui pendekatan teknologi yang lebih human-centered, yakni dengan fokus pada kesejahteraan manusia sebagai prioritas utama.<sup>22</sup>

Perilaku masyarakat dalam era Society 5.0 lebih banyak dipengaruhi oleh pola komunikasi digital, seperti keputusan untuk membeli produk, mendukung kampanye sosial, atau mengikuti gaya hidup tertentu yang mereka lihat di media. Ketiga dimensi ini saling terkait dan menjadi pendorong utama dalam pembentukan norma sosial baru di era Society 5.0, di mana teknologi tidak hanya menjadi alat komunikasi, tetapi juga pembentuk nilai, sikap, dan perilaku sosial masyarakat<sup>23</sup>.

Perubahan besar yang terjadi dalam interaksi manusia di era Society 5.0 pada akhirnya menciptakan pergeseran signifikan dalam cara individu berkomunikasi dan berhubungan satu sama lain. Era ini ditandai oleh dominasi teknologi canggih yang terintegrasi ke dalam kehidupan sehari-hari, mengubah norma dan kebiasaan sosial yang telah lama ada. Salah satu efek penting dari kemajuan media massa dalam era ini adalah kemampuan media untuk mengubah pola pikir dan perilaku masyarakat secara keseluruhan. Perubahan pola pikir ini kemudian tercermin dalam perilaku masyarakat. Dalam Society 5.0, banyak aktivitas yang dulunya dilakukan secara langsung kini telah bergeser menjadi aktivitas *online*, seperti berbelanja, belajar, bekerja, hingga bersosialisasi. Penggunaan media sosial dan aplikasi digital telah menciptakan perilaku baru, di mana masyarakat semakin terhubung secara virtual dan menjadikan teknologi sebagai sarana utama dalam interaksi sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa efek media massa tidak hanya sebatas perubahan dalam cara berpikir, tetapi juga mengarah pada perubahan perilaku nyata di dalam masyarakat. Pada akhirnya, pergeseran ini mempertegas bahwa kemajuan teknologi di era Society 5.0 tidak hanya sekadar meningkatkan

<sup>20</sup> Mulawarman Mulawarman dan Aldila Dyas Nurfitri, "Perilaku pengguna media sosial beserta implikasinya ditinjau dari perspektif psikologi sosial terapan," *Buletin Psikologi* 25, no. 1 (2017): 36-44.

<sup>21</sup> Komang Novita Sri Rahayu, "Sinergi pendidikan menyongsong masa depan Indonesia di era society 5.0," *Edukasi: Jurnal Pendidikan Dasar* 2, no. 1 (2021): 87-100.

<sup>22</sup> Muhamad Bisri Mustofa dkk., "Efek Perkembangan Komunikasi Massa Terhadap Pola Pikir dan Perilaku Masyarakat Di Era Society 5.0," *Alamtara: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam* 6, no. 1 (2022): 16-26.

<sup>23</sup> Fifit Fitriansyah, "Efek komunikasi massa pada khalayak (studi deskriptif pengguna media sosial dalam membentuk perilaku remaja)," *Cakrawala-Jurnal Humaniora* 18, no. 2 (2018): 171-78.

efisiensi, tetapi juga secara mendalam mengubah dinamika sosial, nilai-nilai, dan pola interaksi manusia di seluruh dunia<sup>24</sup>

Penggunaan teknologi dalam hampir semua aspek kehidupan telah menyebabkan ketergantungan yang tinggi terhadap perangkat dan sistem digital. Mulai dari pekerjaan, pendidikan, hingga hiburan, semua kini dapat diakses secara online. Ini mengubah pola perilaku individu yang semakin mengandalkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Akan tetapi perkembangan teknologi juga menjadi jembatan perubahan pola kehidupan masyarakat. Era yang harus diwaspadai mulai saat ini adalah era *society 5.0*. Pendidikan di Indonesia dalam menyongsong era ini yaitu dengan pertama melihat infrastruktur yang ada di Indonesia, pengembangan SDM, menyinkronkan pendidikan dan industri dan penggunaan teknologi sebagai alat kegiatan belajar mengajar. Empat hal yang agar membuat perguruan tinggi menghasilkan lulusan yang berkualitas yaitu pendidikan berbasis kompetensi, pemanfaatan IoT (Internet of Things), pemanfaatan virtual atau augmented reality dan yang terakhir pemanfaatan AI (Artificial Intelligence)<sup>25</sup>.

### **Learner Analysis**

Dalam dunia pendidikan, khususnya layanan bimbingan dan konseling, perubahan sosial dan teknologi juga berdampak signifikan terhadap cara layanan ini diberikan. Pola kehidupan masyarakat yang semakin berjauhan, baik dari segi tempat maupun waktu, menimbulkan tantangan baru dalam interaksi antara konselor dan konseli. Kondisi ini membuat pertemuan tatap muka secara langsung menjadi lebih sulit dilakukan, sehingga menghambat kelancaran proses konseling yang membutuhkan kehadiran kedua pihak. Masalah ini menjadi semakin kompleks dengan semakin padatnya jadwal kegiatan akademik dan aktivitas lainnya, baik dari sisi konselor maupun konseli.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan suatu media yang mampu menghubungkan konselor dan konseli tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Ruang virtual atau media online lainnya menjadi solusi yang tepat untuk menjawab kebutuhan ini. Dengan menggunakan platform digital seperti video konferensi, chat, atau aplikasi khusus konseling, konselor dan konseli dapat tetap berinteraksi secara efektif meskipun terpisah secara fisik. Media online ini tidak hanya memfasilitasi komunikasi yang lebih fleksibel, tetapi juga memungkinkan konselor memberikan layanan yang lebih cepat dan responsif terhadap masalah yang dihadapi konseli.

### **Task Analysis**

Saat ini, tersedia berbagai jenis layanan virtual yang berdiri secara terpisah. Pelayanan bimbingan dan konseling dapat menggunakan media online berbagai aplikasi, diantaranya chat menggunakan aplikasi *whatsapp*, email, *google meet*, aplikasi *Zoom* dan *telephone*<sup>26</sup>. Banyaknya jenis media aplikasi yang terpisah tentunya dapat membuat konseli bingung dalam menentukan media yang akan digunakan dalam sesi konseling. Oleh karena itu tata kelola layanan bimbingan dan konseling secara *online* berbasis website memerlukan penanganan khusus. Dengan website konselor dapat menyatukan pilihan sesuai dengan kemampuan jaringan yang dimiliki oleh konseli.

Konseling online memiliki sejumlah keuntungan, salah satunya adalah kemudahan dalam melibatkan anggota keluarga dan teman-teman ke dalam sesi konseling. Dalam format tradisional, kehadiran orang terdekat sering kali menjadi tantangan, terutama ketika mereka

---

<sup>24</sup> Mustofa dkk., "Efek Perkembangan Komunikasi Massa Terhadap Pola Pikir dan Perilaku Masyarakat Di Era Society 5.0."

<sup>25</sup> Rahayu, "Sinergi pendidikan menyongsong masa depan indonesia di era society 5.0."

<sup>26</sup> Harahap, "Konseling Online Sebagai Solusi di Masa Pandemi Covid 19."

tinggal di lokasi yang berbeda. Namun, dengan adanya konseling online, partisipasi dari pihak-pihak yang berkepentingan menjadi lebih mudah, tanpa harus bertemu secara langsung. Hal ini memungkinkan konselor untuk menjangkau lebih banyak orang yang dapat memberikan dukungan dan perspektif yang berharga.

Keberadaan orang terdekat dalam sesi konseling online sangat penting, terutama dalam situasi di mana dukungan emosional dan psikologis diperlukan. Anggota keluarga atau teman yang dapat berkontribusi dalam sesi konseling dapat membantu konseli merasa lebih nyaman dan didukung. Dengan melibatkan orang-orang terdekat, proses pemulihan menjadi lebih kolaboratif, karena mereka dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang dinamika hubungan dan masalah yang dihadapi. Ini menjadikan sesi konseling tidak hanya fokus pada konseli, tetapi juga memperhitungkan konteks sosial yang lebih luas. Keterlibatan orang-orang terdekat dalam konseling online juga memberikan keuntungan bagi konselor. Dengan mendengarkan berbagai perspektif dan masukan dari orang-orang terdekat, konselor dapat mendapatkan gambaran yang lebih lengkap tentang situasi konseli. Ini memungkinkan mereka untuk merumuskan strategi yang lebih efektif dalam membantu konseli mengatasi masalah yang dihadapi. Dengan demikian, konseling online tidak hanya memudahkan akses, tetapi juga meningkatkan efektivitas proses konseling secara keseluruhan.

Konseling *online* mampu mengatasi hambatan waktu dan tempat yang sering kali menjadi kendala dalam pertemuan tatap muka. Dalam format ini, konseli dan konselor tidak perlu khawatir tentang jarak geografis atau keterbatasan waktu yang sering membatasi fleksibilitas pertemuan langsung. Konseling online memungkinkan sesi konseling diatur dengan lebih fleksibel, sesuai dengan jadwal kedua belah pihak, sehingga memudahkan proses pendampingan kapan pun dibutuhkan. Dengan akses yang lebih mudah dan cepat, konseling online juga memungkinkan proses konseling berlangsung lebih lancar. Konseli dapat menerima bantuan tanpa harus menunda pertemuan atau terhalang oleh faktor seperti jarak atau kendala mobilitas. Keterjangkauan teknologi memungkinkan konseli di daerah terpencil atau yang memiliki keterbatasan waktu karena pekerjaan atau studi, tetap mendapatkan akses ke layanan yang mereka butuhkan. Dengan fleksibilitas dan kemudahan yang ditawarkan, konseling online diharapkan mampu meningkatkan efektivitas proses konseling itu sendiri. Hasil yang dicapai dalam sesi konseling pun berpotensi lebih maksimal, baik dalam menyelesaikan masalah konseli maupun dalam mendukung perkembangan pribadi mereka. Adanya konsistensi dan keteraturan dalam pertemuan, meskipun secara virtual, dapat mempercepat proses pemulihan atau pencapaian tujuan konseling secara keseluruhan.

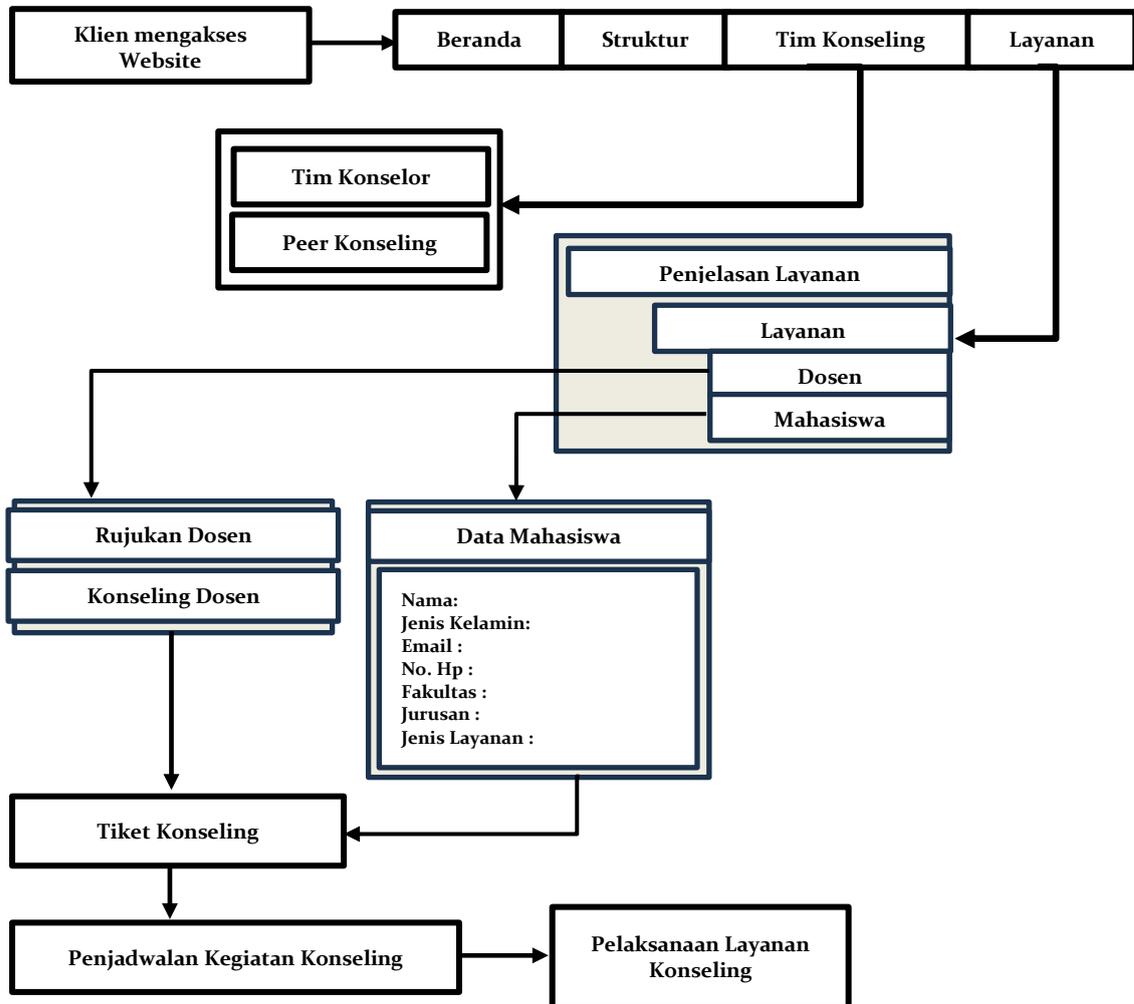
### ***Specifying Instructional Objectives***

Dalam menyelenggarakan konseling *online*, guru Bimbingan dan Konseling (BK) atau konselor dapat memanfaatkan situs web sebagai platform untuk melaksanakan praktik konseling secara virtual. Dengan menyediakan alamat situs yang khusus dirancang untuk tujuan ini, klien atau konseli yang membutuhkan layanan konseling dapat dengan mudah mengaksesnya. Situs tersebut dapat menjadi pusat untuk berinteraksi, membuat janji temu, dan melakukan sesi konseling secara online. Platform konseling online ini memungkinkan konselor dan konseli untuk berkomunikasi melalui berbagai fitur, seperti *video call*, *chat*, atau panggilan suara, yang sesuai dengan kebutuhan konseli. Selain itu, situs ini juga dapat menyediakan sumber daya tambahan, seperti materi tentang kesehatan mental, panduan *self-care*, atau tes psikologis singkat yang membantu konseli memahami masalah yang mereka hadapi sebelum sesi konseling dimulai. Melalui pendekatan ini, layanan konseling dapat diakses lebih mudah dan fleksibel, terutama di masa-masa ketika interaksi tatap muka sulit dilakukan, seperti selama

pandemi atau untuk konseli yang berada di lokasi yang jauh<sup>27</sup>.

## 2. Desain

Desain tata kelola layanan bimbingan dan konseling *online* dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Desain tata kelola layanan bimbingan dan konseling *online* berbasis website

Pada gambar tersebut terdapat beberapa hal yang perlu kita perhatikan dalam mengelola layanan konseling *online* diantaranya adalah sebagai berikut :

### a. *Criterion-Test Construction*

Proses konseling *online* tentunya memerlukan berbagai sarana dan prasarana pendukung agar berjalan efektif. Beberapa komponen penting yang harus tersedia meliputi website yang berfungsi sebagai platform utama untuk berinteraksi, komputer atau *smartphone* bagi konselor dan konseli, serta jaringan internet yang stabil untuk memastikan komunikasi berjalan lancar tanpa gangguan teknis. Selain itu, konselor yang menjalankan kegiatan ini harus mahir dalam mengoperasikan teknologi tersebut, termasuk dalam penggunaan aplikasi *video conferencing*, pengelolaan data konseli secara digital, dan pemanfaatan fitur lain yang mendukung sesi konseling.

<sup>27</sup> Ifdil Ifdil dan Zadrian Ardi, "Konseling online sebagai salah satu bentuk pelayanan e-konseling," *Jurnal Konseling dan Pendidikan* 1, no. 1 (2013): 15-22.

Hasil validasi dari pengguna menunjukkan bahwa platform yang digunakan sangat familiar bagi mereka. Website ini telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari siswa maupun mahasiswa, terutama karena mereka adalah bagian dari Generasi Z yang akrab dengan teknologi digital. Generasi ini cenderung lebih nyaman menggunakan platform daring dalam berbagai kegiatan, termasuk layanan bimbingan dan konseling. Dengan demikian, kehadiran platform ini mendukung kebutuhan mereka dalam mengakses layanan yang mudah dan cepat.

Dalam proses pengembangan, dilakukan diskusi kelompok terarah (FGD) bersama pengembang website untuk mengumpulkan masukan tambahan. FGD ini melibatkan berbagai pihak guna menggali pengalaman dan saran terkait penggunaan platform. Masukan yang diperoleh sangat berguna dalam proses evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan. Selain itu, hasil FGD digunakan sebagai acuan untuk merevisi beberapa fitur agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

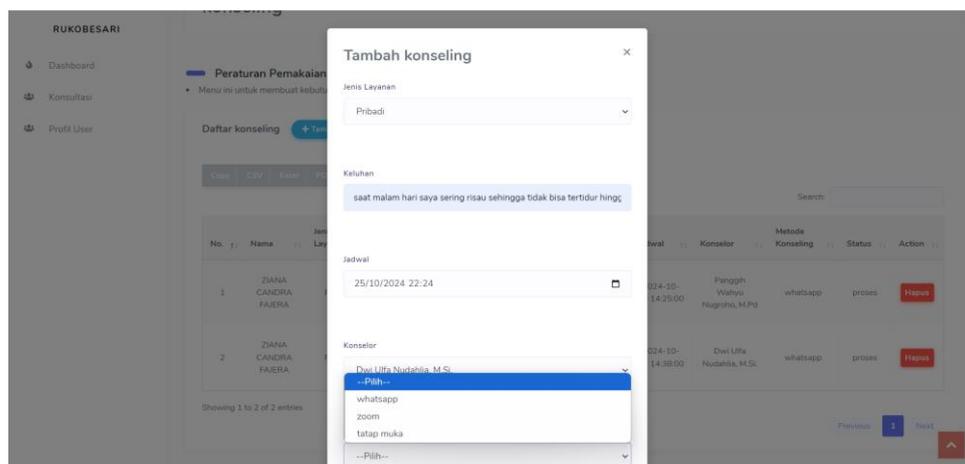
### **b. Media Selection**

Keberhasilan konseling *online* tidak hanya bergantung pada aspek teknis, seperti perangkat dan platform yang digunakan. Konselor juga harus memiliki kemampuan khusus dalam membangun relasi terapeutik dalam ruang virtual. Hal ini menjadi semakin penting karena komunikasi yang berlangsung secara *online* cenderung mengurangi nuansa atau isyarat non-verbal yang biasanya muncul dalam interaksi tatap muka. Tanpa kehadiran fisik, konselor perlu lebih peka terhadap apa yang disampaikan oleh konseli, baik melalui kata-kata maupun nada suara. Konselor dituntut untuk menciptakan suasana yang aman, nyaman, dan penuh kepercayaan bagi konseli, meskipun sesi dilakukan secara virtual. Membangun kepercayaan dalam konteks digital bisa menjadi tantangan tersendiri, sehingga konselor harus mengembangkan keterampilan dalam menjaga empati dan kehadiran psikologis. Keterampilan ini penting untuk memastikan konseli merasa didengar, dipahami, dan diterima, sehingga mereka lebih terbuka dalam berbagi masalah atau perasaan mereka. Selain itu, keterbukaan konselor dalam mendengarkan dan menerima umpan balik dari konseli juga menjadi faktor kunci dalam efektivitas konseling *online*. Dengan menciptakan hubungan yang saling menghargai, konselor dapat membantu konseli merasa lebih terlibat dan termotivasi dalam proses konseling. Oleh karena itu, penguasaan keterampilan interpersonal dalam konteks virtual sangat penting untuk mendukung kesuksesan konseling online, memastikan bahwa proses tersebut memberikan manfaat yang maksimal bagi konseli.

Sebagai media penghubung antara konselor dan konseli, tentunya diperlukan tata kelola khusus untuk memastikan bahwa asas dan prinsip pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling tetap terjaga. Tata kelola ini mencakup pengaturan prosedur, etika komunikasi, serta perlindungan data dan privasi konseli. Setiap interaksi antara konselor dan konseli harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab, memperhatikan kerahasiaan informasi yang dibagikan, serta menjaga kepercayaan yang telah terbangun. Selain itu, sistem harus dirancang untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap sesuai dengan standar profesional dan etika yang berlaku, sehingga kualitas bimbingan dan konseling dapat terjamin meskipun dilakukan melalui media digital. Dengan tata kelola yang baik, media penghubung ini dapat menjadi alat yang efektif dalam mendukung proses bimbingan dan konseling yang berfokus pada kepentingan dan kesejahteraan konseli.

Pada penelitian ini, disediakan beberapa alternatif media yang dapat digunakan oleh konseli dalam layanan bimbingan dan konseling. Media tersebut meliputi email, chat, telepon, dan *video call*, yang memungkinkan konseli memilih media paling sesuai dengan preferensi dan kebutuhannya. Beragam pilihan ini memberikan fleksibilitas bagi konseli untuk mengakses layanan dengan cara yang nyaman dan efisien. Selain itu, adanya alternatif media bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan efektivitas layanan yang diberikan. Dengan demikian,

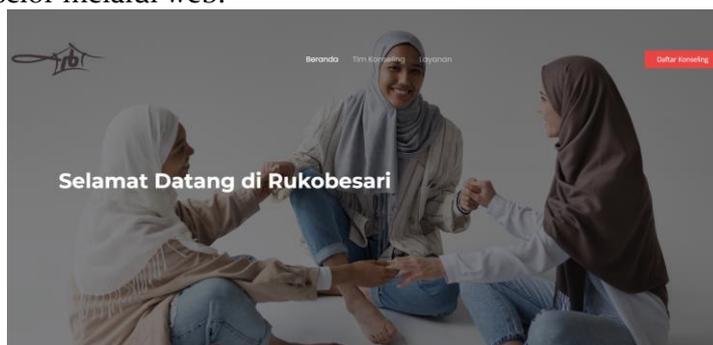
layanan diharapkan dapat memberikan dukungan yang optimal bagi konseli.



Gambar 3. Alternatif media dalam aplikasi layanan bimbingan dan konseling berbasis website

### 3. Pengembangan

Langkah awal yang perlu diperhatikan dalam mengelola layanan bimbingan dan konseling *online* berbasis website adalah menyiapkan *layout website* yang menarik dan praktis. Mengingat bahwa yang dihadapi adalah individu yang bermasalah, maka fokus dari pembuatan layout adalah kemudahan dalam menggunakan. Beberapa hal yang perlu untuk ditampilkan diantaranya yaitu beranda yang berisi tentang gambaran singkat website tersebut. Semakin detail pejelasanannya maka akan lebih mudah terindeks oleh mesin pencarian. Selain itu juga perlu di tampilkan tentang struktur Tim Layanan Konseling. Hal ini cukup penting untuk meningkatkan rasa percaya konseli kepada konselor. Kemudian juga perlu ditampilkan tentang jenis layanan. Jenis Layanan ini diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada konseli tentang program layanan yang akan mereka pilih. Yang paling penting adalah menampilkan form pendaftaran layanan konseling yang akan menjadi pintu masuk konseli dalam menghubungi konselor melalui web.



Gambar 4. Halaman awal aplikasi layanan bimbingan dan konseling *online* berbasis website

Langkah selanjutnya yang perlu dilakukan dalam proses konseling *online* adalah pengumpulan data konseli. Pengumpulan data ini sangat penting untuk memahami latar belakang konseli, sehingga konselor dapat merancang pendekatan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masing-masing individu. Salah satu cara efektif untuk mengumpulkan data konseli adalah dengan membagikan form pengumpulan data secara digital. Ada beberapa alternatif yang bisa digunakan, seperti menggunakan Google Form atau aplikasi khusus yang dirancang untuk tujuan ini. Melalui form ini, konseli dapat mengisi informasi awal yang akan membantu konselor mengenal situasi mereka dengan lebih baik.

Meskipun Google Form merupakan pilihan yang sederhana dan mudah diakses, penggunaan aplikasi khusus lebih disarankan karena umumnya aplikasi tersebut menawarkan antarmuka yang lebih ramah pengguna dan fitur yang lebih lengkap. Aplikasi ini juga dapat memudahkan konseli dalam proses pengisian data serta memungkinkan pengelolaan data yang lebih terorganisir. Data yang perlu diungkap dalam form tersebut mencakup latar belakang konseli, garis besar masalah yang sedang dihadapi, serta preferensi mengenai platform komunikasi yang akan digunakan selama sesi konseling. Dengan informasi ini, konselor dapat mempersiapkan sesi konseling yang lebih terarah dan efektif, serta memilih platform komunikasi yang paling nyaman bagi konseli.

Latar belakang konseli sangat penting untuk diungkap karena permasalahan yang dihadapi manusia selain dipengaruhi oleh faktor eksternal juga dipengaruhi oleh faktor internal. Faktor eksternal diantaranya yaitu lingkungan keluarga, lingkungan masyarakat tempat di hidup, lingkungan sekolah, lingkungan teman sebaya dan lain sebagainya. Sedangkan faktor internal diantaranya yaitu faktor yang berasal dari dalam diri individu seperti IQ, kondisi mental, dan lain sebagainya. Oleh karena itu latar belakang konseli sangat perlu untuk di ungkap. Garis besar permasalahan juga tidak kalah penting untuk diungkap. Dengan terungkapnya garis besar permasalahan maka konselor dapat memiliki gambaran ataupun strategi konseling yang disiapkan untuk memberikan bantuan kepada konseli. Gambaran umum permasalahan ini juga akan menjadi batu pijakan dalam memulai proses konseling. Penggunaan platform ini perlu menjadi kesepakatan bersama antara konselor dan konseli, mengingat tidak semua platform bisa membuat nyaman konseli dalam mengungkapkan masalah yang mereka hadapi. Mungkin ada konseli yang lebih nyaman menggunakan chat, atau mungkin ada yang lebih nyaman jika menggunakan *video call*. Rasa nyaman ini akan mendukung terciptanya hubungan terapeutik antara konselor dan konseli.

Tindak lanjut dari pengumpulan data awal konseli adalah menetapkan kesepakatan waktu pelaksanaan konseling. Proses ini dapat dilakukan dengan cara menerbitkan tiket konseling, yang berisi jadwal sesi yang telah disepakati, atau secara langsung memberikan pilihan waktu bagi konseli untuk menentukan kapan layanan konseling akan berlangsung. Dalam menentukan waktu pelaksanaan, konselor dan konseli harus mempertimbangkan ketersediaan kedua pihak, sehingga sesi konseling dapat berjalan secara efisien dan tidak berbenturan dengan jadwal lainnya.

Selain waktu, kesepakatan mengenai platform komunikasi yang akan digunakan juga sangat penting. Konselor dan konseli perlu memutuskan apakah sesi akan dilakukan melalui chat, *video call*, email, atau bahkan tatap muka, jika diperlukan dan memungkinkan. Pilihan platform ini harus sesuai dengan kebutuhan konseli serta situasi yang dihadapi, sehingga komunikasi dapat berlangsung dengan nyaman dan efektif. Semua kesepakatan ini dapat diatur melalui media website, yang berfungsi sebagai penghubung antara konselor dan konseli, memfasilitasi komunikasi, serta memberikan fleksibilitas dalam pengaturan waktu dan platform yang akan digunakan.

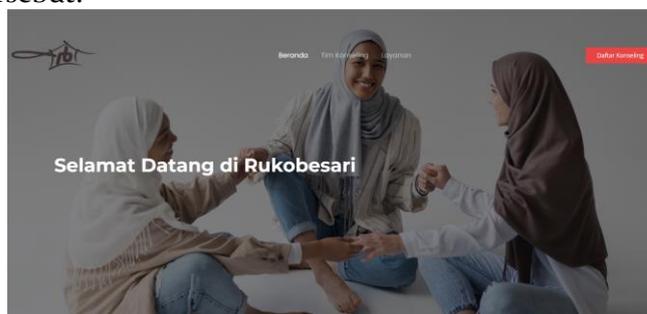
### ***Expert appraisal***

Tahap ini merupakan tahapan untuk menilai atau mengevaluasi produk dengan mempertimbangkan masukan dari para ahli. Dalam hal ini digunakan 2 ahli pada masing-masing bidangnya. Dari kedua ahli tersebut didapatkan hasil penilaian sebagai berikut:

#### **(a) Bagian Beranda**

Pada bagian pengantar sudah sangat baik dengan skor penilaian rata-rata 4. Pada *prototype* yang diberikan kepada ahli adalah website yang telah dikembangkan berdasarkan tata tata kelola layanan bimbingan dan konseling online berbasis website. Beranda dibuat sesederhana mungkin, hal ini karena yang dihadapi adalah individu yang sedang bermasalah.

Jika menggunakan beranda yang teralalu banyak informasi dapat membuat konseli kebingungan dalam mengakses web tersebut.



Gambar 5. Beranda aplikasi layanan bimbingan dan konseling *online* berbasis website

Berikut adalah penilaian ahli atas halaman beranda aplikasi layanan bimbingan dan konseling *online* berbasis website:

Tabel 1. Penilaian ahli atas halaman beranda aplikasi layanan bimbingan dan konseling *online* berbasis website

No	Indikator Penilaian	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
A	Bagian Beranda				
1	Pengantar				✓
2	Kemudahan saat Log in				✓
3	Tampilan website				✓
Jumlah					12

**(b) Pengantar**

Pada bagian pengantar, penjelasan terkait website harus disusun dengan rinci dan terstruktur. Bagian ini sangat penting karena memberikan gambaran awal kepada pengunjung mengenai tujuan, fungsi, dan manfaat dari website tersebut. Selain itu, penggunaan bahasa yang tepat, serta penyusunan pengantar yang informatif, dapat memengaruhi cara mesin pencarian, seperti Google, mengindeks konten. Algoritma mesin pencari memprioritaskan konten yang memiliki keterkaitan tinggi dengan kata kunci yang digunakan oleh pengguna, sehingga susunan pengantar yang efektif menjadi kunci untuk memastikan website mudah ditemukan di internet.



Gambar 6. Pengantar aplikasi layanan bimbingan dan konseling *online* berbasis website

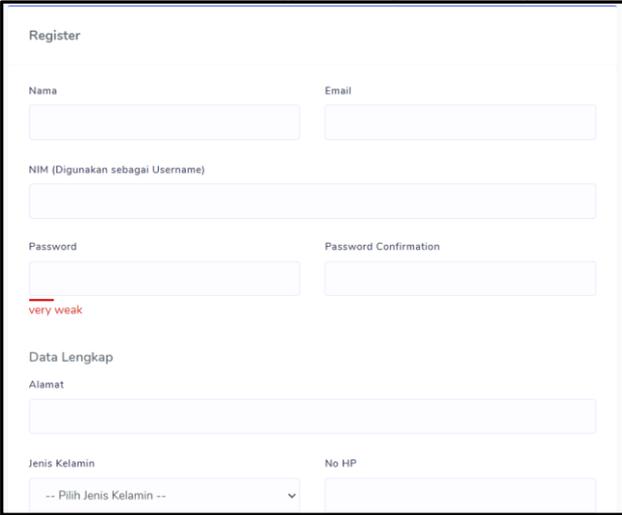
**(c) Kemudahan saat Log in**

Mengingat konseli adalah individu yang sedang menghadapi masalah, kemudahan dalam *login* pada website harus diperhatikan dengan serius. Saat konseli mencari bantuan

melalui platform daring, mereka cenderung berada dalam keadaan stres atau kebingungan. Oleh karena itu, proses login yang rumit hanya akan menambah beban mental mereka. Kemudahan akses menjadi penting agar mereka dapat segera terhubung dengan layanan yang dibutuhkan tanpa harus melalui langkah-langkah yang terlalu teknis. Menurut Nielsen (2012), *user experience* yang baik, termasuk proses login yang sederhana, sangat penting untuk meminimalisir tingkat frustrasi pengguna, terutama dalam konteks layanan kesehatan mental atau konseling yang sensitif<sup>28</sup>.

Selain aspek kemudahan, platform konseling *online* harus mempertimbangkan keberagaman latar belakang konseli. Konseli berasal dari berbagai tingkat pendidikan, kemampuan teknologi, dan kondisi sosial yang berbeda-beda, sehingga proses login harus dirancang untuk mengakomodasi kebutuhan tersebut. Desain yang inklusif harus memastikan bahwa pengguna dari berbagai latar belakang dapat mengakses layanan dengan mudah tanpa memerlukan pengetahuan teknis yang tinggi. Ini bisa diwujudkan dengan fitur seperti login menggunakan email institusi, nomor identifikasi mahasiswa, atau bahkan *single sign-on (SSO)* yang terintegrasi dengan platform lain yang biasa digunakan oleh institusi pendidikan. Menurut Morville, Rosenfeld, dan Arango (2015), desain yang berpusat pada pengguna memerlukan pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan keterbatasan berbagai kelompok pengguna untuk memastikan aksesibilitas<sup>29</sup>.

Keamanan juga menjadi faktor krusial dalam proses login pada website layanan konseling. Mengingat data yang dikelola adalah data pribadi dan sering kali sensitif, seperti riwayat konseling dan masalah pribadi, keamanan harus diprioritaskan. Sinkronisasi antara website dan database institusi pendidikan dapat menjadi solusi untuk menjaga keamanan data sekaligus membatasi akses hanya kepada peserta didik yang terdaftar. Melalui integrasi ini, pengguna yang diizinkan masuk ke dalam sistem dapat diverifikasi secara otomatis menggunakan basis data instansi, sehingga risiko akses yang tidak sah bisa diminimalisir. Menurut Anderson (2020), sistem keamanan berbasis otentikasi terintegrasi membantu mengurangi risiko kebocoran data dan meningkatkan perlindungan terhadap privasi pengguna<sup>30</sup>.



The image shows a web registration form with the following fields and labels:

- Register
- Nama
- Email
- NIM (Digunakan sebagai Username)
- Password
- Password Confirmation
- Data Lengkap
- Alamat
- Jenis Kelamin
- No HP

A red text indicator below the Password field reads "very weak".

Gambar 7. Halaman *register* aplikasi layanan bimbingan dan konseling *online* berbasis website

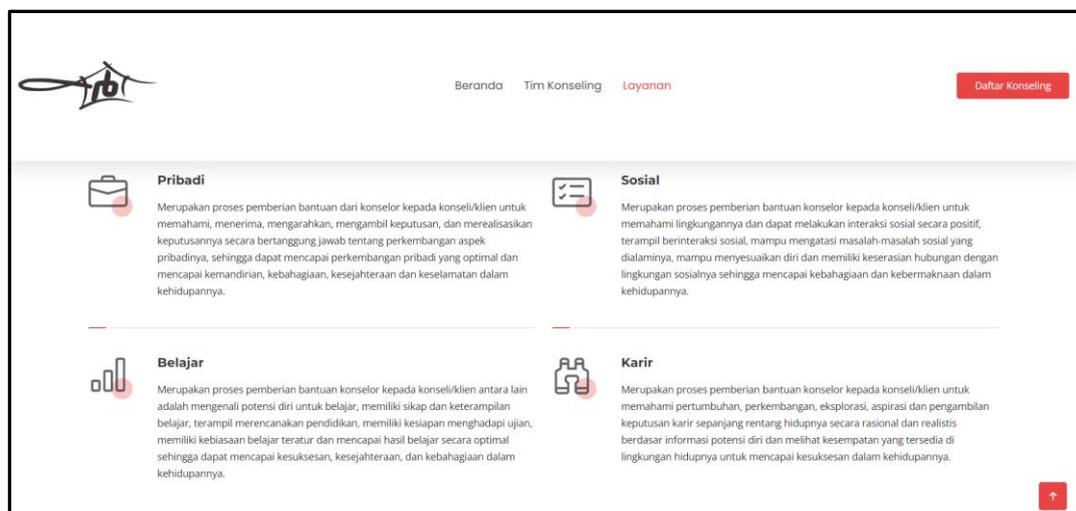
<sup>29</sup> Peter Morville, Louis B. Rosenfeld, dan Jorge Arango, "Information architecture for the Web and beyond," 2015.

<sup>30</sup> Ross J. Anderson, *Security engineering: a guide to building dependable distributed systems* (John Wiley & Sons, 2010).

#### (d) Tampilan website

Tampilan website didesain dengan format *single page* yang memungkinkan konseli mudah mengakses seluruh informasi hanya dengan menggulir halaman (*scrolling*). Desain ini dirancang untuk memberikan pengalaman yang lebih intuitif dan efisien, menghindari navigasi yang rumit antara beberapa halaman. Pengguna dapat menemukan informasi yang mereka butuhkan tanpa harus beralih antar halaman, yang juga membantu meminimalisasi waktu tunggu dan meningkatkan kecepatan akses. Penggunaan tombol navigasi yang disediakan di sepanjang halaman juga mempermudah konseli untuk langsung menuju bagian tertentu, meningkatkan aksesibilitas secara keseluruhan. Menurut Krug (2014), desain *single page* yang terstruktur dengan baik mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih lancar karena pengguna tidak harus bolak-balik antar halaman<sup>31</sup>.

Selain kemudahan navigasi, website ini juga dikombinasikan dengan fitur *Single Sign-On (SSO)* untuk melengkapi proses pendaftaran. Dengan menggunakan SSO, konseli tidak perlu membuat akun baru secara manual, melainkan bisa menggunakan akun yang sudah ada di sistem lain, dalam Hal ini menggunakan data NIM yang digunakan dalam Sistem Akademik. Integrasi SSO ini tidak hanya mempermudah proses pendaftaran, tetapi juga meningkatkan keamanan data pengguna karena sistem akan melakukan otentikasi melalui basis data institusi yang sudah terpercaya. Sebagaimana dijelaskan oleh Anderson (2020), penggunaan SSO dapat mengurangi risiko kebocoran data dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih lancar, karena mereka tidak harus mengingat berbagai kombinasi kata sandi untuk berbagai platform<sup>32</sup>.



Gambar 8. Tampilan aplikasi layanan bimbingan dan konseling *online* berbasis website: *single page*

#### (e) Pengoperasian

Menurut kedua ahli, pengoperasian tata kelola layanan bimbingan dan konseling *online* berbasis website sangat mudah untuk dioperasikan. Sistem ini dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan intuitif, memungkinkan konseli dan konselor untuk menggunakan platform tanpa menghadapi kesulitan teknis yang berarti. Dalam layanan bimbingan konseling, kecepatan dan kemudahan akses menjadi faktor kunci, terutama ketika konseli membutuhkan

<sup>31</sup> Steve Krug, "Don't make me think, Revisited," *A Common Sense Approach to Web and Mobile Usability*, 2014,

<sup>32</sup> Anderson, *Security engineering*.

bantuan secara mendesak. Platform ini memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan dengan cepat, memilih konselor yang sesuai dengan kebutuhan mereka, serta memulai sesi konseling dalam waktu singkat. Sebagaimana diungkapkan oleh Nielsen (2012), keberhasilan suatu sistem layanan daring sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaannya, khususnya dalam hal antarmuka yang dirancang untuk memfasilitasi pengalaman pengguna<sup>33</sup>. Selain kemudahan pengoperasian, sistem ini juga menawarkan kecepatan akses yang tinggi dalam pemilihan konselor, memungkinkan konseli untuk segera menemukan konselor yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Kecepatan akses ini juga sangat penting dalam menjaga kepercayaan konseli terhadap platform, karena mereka dapat merasa dihargai dan didukung dengan layanan yang responsif dan efisien.

Tabel 2. Penilaian ahli terhadap pengoperasian aplikasi layanan bimbingan dan konseling *online* berbasis website

No	Indikator Penilaian	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
<b>B</b>	<b>Pengoperasian</b>				
1	Kemudahan pengoperasian website				√
2	Kecepatan akses untuk memilih konselor secara online				√
3	Kelengkapan informasi yang disajikan			√	
4	Kelengkapan layanan			√	
5	Fitur yang disajikan terkait dengan layanan pribadi, sosial, belajar, karir			√	
6	Terdapat navigasi berupa call center yang bisa diakses oleh pengguna saat mengalami kesulitan				√
7	Ketepatan fungsi tombol yang digunakan sesuai dengan tujuan menu yang diinginkan				√
8	Kesesuaian website dengan kebutuhan mahasiswa				√
9	Kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas layanan				√
10	Media yang dikembangkan memiliki nilai guna bagi mahasiswa yang membutuhkan layanan konseling secara online				√
Jumlah				9	28

Meskipun pengoperasian dan akses layanan bimbingan dan konseling Online berbasis website sudah mudah dan cepat, kelengkapan informasi yang disajikan masih memerlukan pengembangan lebih lanjut. Informasi mengenai layanan yang ditawarkan, seperti bimbingan pribadi, sosial, belajar, dan karir, perlu dijelaskan dengan lebih mendalam. Karena menggunakan format *single page*, keterangan mengenai layanan ini cenderung kurang lengkap. Pengguna mungkin kesulitan untuk memahami secara rinci setiap layanan yang tersedia karena keterbatasan ruang dan kecenderungan untuk menyederhanakan penjelasan. Padahal, dalam layanan konseling, kelengkapan informasi sangat penting untuk membantu konseli memilih layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Kelengkapan fitur yang mendukung layanan ini juga masih perlu dikembangkan agar lebih komprehensif. Fitur tambahan seperti deskripsi lebih rinci untuk setiap jenis layanan, informasi mengenai latar belakang konselor, serta panduan bagi konseli dalam memilih layanan yang tepat, sangat penting untuk meningkatkan kualitas platform. Dengan format *single page*, sering kali terjadi pengorbanan pada kelengkapan informasi demi menjaga tampilan yang sederhana. Menurut Krug (2014), meskipun desain *single page* memberikan pengalaman pengguna yang lebih efisien, ada risiko bahwa pengguna tidak mendapatkan pemahaman mendalam mengenai layanan yang disediakan. Oleh karena itu, perlu dipertimbangkan penambahan elemen interaktif atau tautan menuju halaman terpisah yang lebih detail untuk melengkapi kekurangan informasi tersebut.

<sup>33</sup> Jakob Nielsen, *Usability engineering* (Morgan Kaufmann, 1994),.

Tata kelola layanan ini dianggap sangat baik, terutama dalam hal navigasi dan kemudahan akses. Salah satu keunggulan yang menonjol adalah adanya fitur *call center* yang dapat diakses oleh pengguna saat mengalami kesulitan. Fitur ini memberikan dukungan tambahan yang sangat penting, terutama bagi konseli yang mungkin mengalami kendala teknis atau membutuhkan bantuan langsung selama proses penggunaan layanan. Ketersediaan *call center* tidak hanya meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap platform, tetapi juga memastikan bahwa bantuan tersedia dengan cepat dan tepat ketika diperlukan. Menurut Nielsen (2012), layanan dukungan yang responsif, seperti *call center*, sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, terutama dalam platform layanan daring yang bersifat sensitif seperti konseling<sup>34</sup>. Ketepatan fungsi tombol dan navigasi pada website ini juga dinilai sangat efektif. Tombol-tombol yang digunakan berfungsi sesuai dengan tujuan menu yang diinginkan, sehingga pengguna tidak merasa kebingungan dalam mengakses fitur yang tersedia. Desain yang intuitif dan jelas ini memastikan bahwa setiap elemen pada website bekerja sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, baik dalam hal akses informasi maupun dalam memanfaatkan fasilitas layanan konseling. Platform ini juga memberikan kemudahan dalam memanfaatkan layanan secara efisien, di mana media yang dikembangkan memiliki nilai guna tinggi bagi mahasiswa yang membutuhkan layanan konseling secara online. Sebagaimana diungkapkan oleh Rosenfeld, Morville, dan Arango (2015), sebuah website yang berhasil adalah yang dapat memberikan kesesuaian antara kebutuhan pengguna dan fungsionalitas, serta mampu menyediakan nilai guna yang tinggi bagi penggunanya<sup>35</sup>.

Tata kelola layanan bimbingan dan konseling *online* berbasis website harus dimulai dengan perencanaan yang matang. Langkah pertama adalah membangun platform yang mudah diakses, aman, dan responsif, sehingga pengguna dapat mengakses layanan kapan pun dibutuhkan. Beberapa hal yang dapat dilakukan yaitu menyiapkan *layout website*, mengumpulkan data konseli melalui web, melakukan proses penjadwalan layanan konseling, dan pelaksanaan layanan konseling. Dalam proses ini, penting untuk memperhatikan keamanan data dan privasi pengguna melalui pengaturan autentikasi, penyimpanan data terenkripsi, serta kontrol akses yang ketat. Tata kelola ini juga mencakup kebijakan pemilihan dan pelatihan konselor yang akan memberikan layanan, memastikan bahwa konselor memiliki kompetensi dalam memberikan bimbingan berbasis *online* dan mampu menangani masalah yang dihadapi konseli secara profesional.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pengembangan model tata kelola layanan bimbingan dan konseling *online* berbasis website, terdapat beberapa langkah penting yang harus dilakukan untuk memastikan layanan ini berjalan dengan baik. Langkah pertama adalah menyiapkan *layout website* yang menarik, fungsional, dan mudah digunakan. Desain yang baik akan mempermudah pengguna dalam menavigasi website, sehingga mereka dapat dengan cepat menemukan informasi atau fitur yang dibutuhkan. Aspek ini menjadi dasar penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif, sekaligus memberikan kesan profesional terhadap layanan yang disediakan. Langkah berikutnya adalah pengumpulan data konseli secara sistematis melalui fitur yang disediakan pada website. Data ini mencakup informasi penting, seperti profil pribadi konseli, masalah yang dihadapi, dan preferensi waktu untuk konsultasi. Pengumpulan data harus dilakukan dengan menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi untuk melindungi privasi konseli. Proses ini sangat penting karena data yang akurat akan

<sup>34</sup> Jakob Nielsen, *Usability engineering* (Morgan Kaufmann, 1994),

<sup>35</sup> Peter Morville, Louis B. Rosenfeld, dan Jorge Arango, "Information architecture for the Web and beyond," 2015.

membantu konselor memahami kebutuhan konseli secara mendalam dan memberikan solusi yang tepat sasaran. Setelah data konseli terkumpul, proses penjadwalan layanan konseling menjadi tahap berikutnya yang harus diperhatikan. Penjadwalan dilakukan dengan mempertimbangkan ketersediaan konselor dan konseli untuk memastikan waktu layanan yang sesuai. Sistem penjadwalan yang terorganisir membantu meminimalkan risiko bentrok jadwal dan meningkatkan efisiensi pelaksanaan layanan. Dengan adanya fitur pengingat otomatis, konseli dan konselor dapat lebih mudah mengatur waktu mereka tanpa risiko lupa. Tahap terakhir adalah pelaksanaan layanan konseling yang dilakukan melalui platform yang telah terintegrasi dalam website. Platform ini dapat mencakup berbagai fitur, seperti *chat*, *video call*, atau email, yang dirancang untuk memberikan pengalaman konseling yang nyaman dan efektif. Pilihan media komunikasi yang beragam memberikan fleksibilitas bagi konseli untuk memilih metode yang paling sesuai dengan situasi dan preferensi mereka. Hal ini juga memungkinkan layanan menjangkau konseli di berbagai lokasi tanpa batasan geografis. Dengan langkah-langkah tersebut, layanan bimbingan dan konseling berbasis website dapat berjalan secara optimal, fleksibel, dan efisien. Implementasi layanan ini tidak hanya membantu menjawab kebutuhan konseli secara lebih cepat tetapi juga meningkatkan kualitas interaksi antara konselor dan konseli. Inovasi berbasis teknologi ini diharapkan mampu menjadi solusi yang adaptif terhadap berbagai tantangan di era digital, sekaligus memperluas akses layanan kepada masyarakat yang membutuhkan.

## REFERENSI

- Agung, Ivan Muhammad. "Memahami pandemi covid-19 dalam perspektif psikologi sosial." *Psikobuletin: Buletin Ilmiah Psikologi* 1, no. 2 (2020): 68–84.
- Anderson, Ross J. *Security engineering: a guide to building dependable distributed systems*. John Wiley & Sons, 2010.
- Annisa, Dona Fitri, dan Desy Susanti. "Representasi Kesehatan Mental Anak dan Strategi Taktis Memberdayakannya melalui Pendekatan Bimbingan dan Konseling Islami." *Jurnal Hawa: Studi Pengarus Utamaan Gender dan Anak* 6, no. 1 (2024): 49–58.
- Boestam, Ambia B., dan Azizah Des Derivanti. "Komunikasi digital dan perubahan sosial." *Jisip (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* 6, no. 4 (2022). <https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/article/view/4032>.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Penataan Pendidikan Profesional Konselor dan layanan Bimbingan dan Konseling Dalam Jalur Pendidikan Formal*. Jurusan Psikologi Pendidikan dan Bimbingan UPI, 2008.
- Fitriansyah, Fifit. "Efek komunikasi massa pada khalayak (studi deskriptif pengguna media sosial dalam membentuk perilaku remaja." *Cakrawala-Jurnal Humaniora* 18, no. 2 (2018): 171–78.
- Fourianalistyawati, Endang. "Efektifitas Hipnoterapi Klinis untuk Mengatasi Depresi pada Pecandu Narkoba di UPT T&R BNN." *Temu Ilmiah Nasional Psikologi Klinis Kesehatan* 1, no. 1 (2017): 1–36.
- Harahap, Nurintan Muliani. "Konseling Online Sebagai Solusi di Masa Pandemi Covid 19." *Jurnal Al-Irsyad: Jurnal Bimbingan Konseling Islam* 3, no. 1 (2021): 51–64.
- Ifdil, Ifdil, dan Zadrian Ardi. "Konseling online sebagai salah satu bentuk pelayanan e-konseling." *Jurnal Konseling dan Pendidikan* 1, no. 1 (2013): 15–22.
- Jumadewi, Asri, Hilma Yasni, Putro Simeulu, dan Safwa Junita. "Gambaran pengetahuan remaja tentang bahaya narkoba." *Serambi Konstruktivis* 3, no. 4 (2021).
- Krug, Steve. "Don't make me think, Revisited." *A Common Sense Approach to Web and Mobile Usability*, 2014.
- Morville, Peter, Louis B. Rosenfeld, dan Jorge Arango. "Information architecture for the Web

- and beyond.” 2015.
- Mulawarman, Mulawarman, dan Aldila Dyas Nurfitri. “Perilaku pengguna media sosial beserta implikasinya ditinjau dari perspektif psikologi sosial terapan.” *Buletin Psikologi* 25, no. 1 (2017): 36–44.
- Mustofa, Muhamad Bisri, Agus Sujepri, Umiatul Mutoharoh, dan Vika Anggraini. “Efek Perkembangan Komunikasi Massa Terhadap Pola Pikir dan Perilaku Masyarakat Di Era Society 5.0.” *Alamtara: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam* 6, no. 1 (2022): 16–26.
- Myrick, Robert D. *Developmental guidance and counseling: A practical approach*. ERIC, 1987.
- Nielsen, Jakob. *Usability engineering*. Morgan Kaufmann, 1994.
- Nurihsan, Achmad Juntika. *Bimbingan dan Konseling: dalam berbagai latar kehidupan*. Refika Aditama, 2016.
- Nursiyah, Nursiyah, dan Sri Sulistiowati. “Gambaran Tingkat Adiksi Terhadap Gadget Dan Interaksi Sosial Pada Remaja Di Masa Pandemi Covid-19.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keris Husada* 6, no. 01 (2022): 129–40.
- Prahesti, Yunita. “Pengembangan website konseling online untuk siswa di SMA negeri 1 Gresik.” PhD Thesis, State University of Surabaya, 2018.
- Proboosiwi, Ratih, dan Daud Bahransyaf. “Pecandu Narkoba, Antara Penjara Atau Rehabilitasi.” *E-Journal Kemsos, Sosio Informa: Kajian Permasalahan Sosial dan Usaha Kesejahteraan*, 2014.
- Rahayu, Komang Novita Sri. “Sinergi pendidikan menyongsong masa depan indonesia di era society 5.0.” *Edukasi: Jurnal Pendidikan Dasar* 2, no. 1 (2021): 87–100.
- Saputra, Nur Mega Aris, dan Nanda Widya Muharammah. “Peran layanan bimbingan dan konseling sebagai internalisasi kemampuan adaptasi peserta didik pada era new normal.” Dalam *Prosiding Seminar Bimbingan dan Konseling*, 75–79, 2020.
- Siregar, Rospita Adelina. “Ancaman Narkoba Bagi Generasi Muda Dan Upaya Pencegahan Serta Penanggulangannya.” *Jurnal Comunita Servizio* 1, no. 2 (2019): 143–53.
- Sutijono, Sutijono, dan Dimas Ardika Miftah Farid. “Cyber counseling di era generasi milenial.” *Sosiohumanika* 11, no. 1 (2018): 19–32.
- Thiagarajan, Sivasailam. “Instructional development for training teachers of exceptional children: A sourcebook.” 1974.