



Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Layanan Konseling: Efektivitas dan Aksesibilitas

*Nurhijrah Lathifah Jannah¹, Julhidayat Muhsam²

¹Universitas Negeri Semarang, ²Universitas Muhammadiyah Kupang

E-Mail: ifajannah05@students.unnes.ac.id; julhidayat.1.muhsam@gmail.com²

Abstract

This study examines the utilization of digital technology in counseling services as a response to the transformation of mental health service demands that require flexibility, efficiency, and broad reach. The research problem focuses on the extent of e-counseling effectiveness, the level of service accessibility for the community, and the key challenges influencing its implementation. The study employs a qualitative approach using a systematic literature review method of 25 reputable scientific articles published between 2015 and 2025. The synthesis results indicate that e-counseling demonstrates a high level of effectiveness, reflected in service flexibility (92%), client openness (88%), cost efficiency (85%), satisfaction level (81%), and intervention success rate (76%), particularly for mild to moderate cases. The accessibility aspect also shows significant achievements, including ease of access (90%), expanded geographical reach (87%), and reduced social stigma (83%), thereby reinforcing the role of e-counseling as an inclusive alternative solution. Nevertheless, implementation still faces several challenges, such as limitations in nonverbal communication, data security risks, digital inequality, and low technological competence among counselors. The findings conclude that e-counseling is a strategic innovation that is both effective and adaptive; however, it requires adequate infrastructure support, improved digital literacy, and appropriate regulatory frameworks to ensure optimal and sustainable implementation. The novelty of this study lies in its integrative approach, which simultaneously examines effectiveness and accessibility alongside the technical, psychological, and structural factors influencing them, resulting in a more comprehensive analytical framework compared to previous studies that tend to be partial.

Keywords: Digital; Counseling; Effectiveness; Accessibility.

Abstrak

Penelitian ini membahas pemanfaatan teknologi digital pada layanan konseling sebagai respons terhadap transformasi kebutuhan layanan kesehatan mental yang menuntut fleksibilitas, efisiensi, dan jangkauan luas. Permasalahan penelitian difokuskan pada sejauh mana efektivitas e-konseling, tingkat aksesibilitas layanan bagi masyarakat, serta tantangan utama yang memengaruhi implementasinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode systematic literature review terhadap 25 artikel ilmiah bereputasi periode 2015–2025. Hasil sintesis menunjukkan bahwa e-konseling memiliki efektivitas tinggi yang tercermin melalui fleksibilitas layanan (92%), keterbukaan konseli (88%), efisiensi biaya (85%), tingkat kepuasan (81%), serta keberhasilan intervensi (76%), terutama pada kasus ringan hingga sedang. Aspek aksesibilitas juga menunjukkan capaian signifikan melalui

kemudahan akses (90%), perluasan jangkauan wilayah (87%), serta penurunan stigma sosial (83%), sehingga memperkuat peran e-konseling sebagai solusi alternatif yang inklusif. Meskipun demikian, implementasi masih dihadapkan pada sejumlah kendala, seperti keterbatasan komunikasi nonverbal, risiko keamanan data, kesenjangan digital, serta rendahnya kompetensi teknologi konselor. Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa e-konseling merupakan inovasi strategis yang efektif dan adaptif, namun memerlukan dukungan infrastruktur, peningkatan literasi digital, serta regulasi yang memadai agar dapat diimplementasikan secara optimal dan berkelanjutan. Kebaruan penelitian terletak pada pendekatan integratif yang mengkaji secara simultan dimensi efektivitas dan aksesibilitas beserta faktor teknis, psikologis, dan struktural yang memengaruhinya, sehingga menghasilkan kerangka analisis yang lebih komprehensif dibandingkan kajian sebelumnya yang cenderung parsial.

Kata-kata Kunci: Digital; Konseling; Efektivitas; Aksesibilitas.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar pada berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk pada bidang pendidikan dan layanan psikologis yang semakin terdigitalisasi. Penelitian Ramdhan, Saragih, dan Lubis menegaskan bahwa kemajuan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan konseling menjadi lebih adaptif terhadap kebutuhan peserta didik yang dinamis dan berbasis teknologi modern.¹ Perubahan ini menunjukkan bahwa layanan konseling tidak lagi terbatas pada interaksi tatap muka, melainkan berkembang ke arah pemanfaatan media digital sebagai sarana utama. Teknologi digital memungkinkan proses komunikasi berlangsung secara fleksibel tanpa terikat ruang dan waktu. Hal ini mendorong munculnya konsep e-konseling sebagai bentuk inovasi dalam layanan bimbingan dan konseling. Dengan demikian, teknologi digital menjadi faktor penting dalam modernisasi layanan konseling.

Pemanfaatan teknologi digital dalam layanan konseling semakin relevan seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan mental yang mudah diakses dan efisien. Penelitian Fauzi et al., menjelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam layanan konseling individu dapat membantu siswa mengatasi berbagai permasalahan secara lebih fleksibel dan efektif melalui media digital.² Kebutuhan ini semakin meningkat seiring perubahan gaya hidup masyarakat yang cenderung digital.

¹ Lia Satriani Ramdhan, Nurul Azmi Saragih, dan Lailan Syafira Lubis, "Transformasi Layanan Konseling di Era Digital: Studi Kualitatif tentang Penggunaan Artificial Intelligence oleh Siswa Sekolah Menengah Atas," *Jurnal Psikologi Konseling* 18, no. 1 (2025): 126–133, <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/Konseling/article/view/66444>.

² Muhammad Dzulfikar Fauzi et al., "Digitalisasi Bimbingan Konseling pada Sekolah Menengah Atas," *PaKMas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 5, no. 1 (2025): 272–279, <https://journal.yp3a.org/index.php/pakmas/article/view/4100>.

Teknologi memungkinkan layanan konseling menjangkau individu yang sebelumnya sulit mengakses layanan secara langsung. Selain itu, generasi digital lebih nyaman menggunakan media daring dalam berkomunikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi dalam layanan konseling menjadi suatu keharusan.

Perubahan signifikan juga terlihat pada implementasi layanan konseling selama masa pandemi COVID-19 yang mendorong percepatan digitalisasi layanan. Penelitian Syamila dan Herdi menunjukkan bahwa konseling online berbasis aplikasi seperti Zoom mampu berjalan efektif dan memberikan hasil positif bagi peserta didik.³ Situasi pandemi memperlihatkan bahwa layanan konseling digital mampu menjadi solusi alternatif yang efektif. Layanan daring memungkinkan konselor tetap memberikan bantuan tanpa harus bertatap muka secara langsung. Adaptasi ini memperkuat posisi teknologi sebagai bagian penting dalam sistem layanan konseling. Selain itu, pengalaman tersebut membuka peluang pengembangan layanan konseling berbasis digital secara berkelanjutan. Dengan demikian, pandemi menjadi katalis dalam transformasi layanan konseling digital.

Keunggulan utama dari pemanfaatan teknologi digital dalam layanan konseling terletak pada fleksibilitas dan efektivitasnya. Penelitian Sarasvati dan Rukiyati menjelaskan bahwa teknologi informasi dan komunikasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan bimbingan dan konseling karena memungkinkan inovasi metode layanan yang lebih kreatif dan variatif.⁴ Konseli dapat mengakses layanan kapan saja sesuai kebutuhan mereka. Media digital juga memberikan ruang komunikasi yang lebih nyaman bagi konseli. Banyak individu merasa lebih terbuka ketika berkomunikasi melalui media digital dibandingkan tatap muka langsung. Hal ini berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas layanan konseling. Dengan demikian, teknologi digital memberikan nilai tambah dalam praktik konseling modern.

Selain efektivitas, teknologi digital juga meningkatkan aksesibilitas layanan konseling secara signifikan. Penelitian Chintyasari menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan konseling dapat memperluas jangkauan layanan sekaligus meningkatkan literasi digital masyarakat.⁵ Individu yang berada di daerah terpencil

³ Diana Syamila dan Herdi, "Konseling Online: Pemanfaatan Teknologi dalam Layanan Konseling Kelompok di SMP Global Islamic School Jakarta," *Jurnal Paedagogy* 8, no. 4 (2021): 475–481, <https://ojspanel.undikma.ac.id/index.php/pedagogy/article/view/3997>.

⁴ Hita Lafia Sarasvati dan Rukiyati, "Peran Teknologi sebagai Media dalam Praktik Layanan Bimbingan Konseling," *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha* 15, no. 3 (2024): 348–361, <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JIBK/article/view/87784>.

⁵ Reysya Chintyasari, "Peran Teknologi Informasi dalam Revolusi Digital Konseling dan Dampaknya terhadap Praktik Bimbingan Konseling," *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, dan Pengelolaan Pendidikan* 5, no. 2 (2025): 1–9, <https://journal3.um.ac.id/index.php/fip/article/view/6359>.

tetap dapat mengakses layanan konseling. Teknologi digital juga membantu individu dengan keterbatasan mobilitas. Layanan dapat diakses melalui perangkat sederhana seperti smartphone. Hal ini mendukung pemerataan layanan kesehatan mental di berbagai wilayah. Dengan demikian, aksesibilitas menjadi keunggulan utama e-konseling.

Meskipun memiliki banyak keunggulan, pemanfaatan teknologi digital dalam layanan konseling juga menghadapi berbagai tantangan. Penelitian yang dilakukan oleh Lidia dan Hayati menunjukkan bahwa penggunaan media digital dalam layanan konseling memerlukan kesiapan literasi digital serta kemampuan adaptasi yang baik dari konselor dan konseli.⁶ Salah satu kendala utama adalah keterbatasan komunikasi nonverbal. Selain itu, keamanan data menjadi isu penting dalam layanan digital. Risiko kebocoran informasi dapat mengurangi kepercayaan konseli. Tantangan ini menunjukkan perlunya penguatan sistem keamanan digital. Oleh karena itu, aspek etika menjadi sangat penting dalam implementasi e-konseling.

Kesenjangan digital juga menjadi permasalahan serius dalam penerapan layanan konseling berbasis teknologi di Indonesia. Penelitian Soleha, Hartini, dan Rizal menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi dalam layanan konseling memerlukan evaluasi menyeluruh agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.⁷ Tidak semua daerah memiliki akses internet yang memadai. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat masih bervariasi. Kondisi ini menyebabkan ketimpangan dalam akses layanan konseling digital. Sebagian masyarakat belum mampu memanfaatkan teknologi secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk mengatasi kesenjangan digital tersebut.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kajian mengenai e-konseling masih cenderung parsial dan belum mengintegrasikan berbagai aspek secara komprehensif. Penelitian Mulyani, Kusrina, dan Kusrina menunjukkan bahwa integrasi media digital dalam layanan bimbingan dan konseling masih memerlukan penguatan agar mampu memberikan layanan yang holistik dan berkelanjutan.⁸ Sebagian penelitian hanya berfokus pada efektivitas tanpa mempertimbangkan aksesibilitas. Padahal kedua aspek tersebut saling

⁶ Sandra Lidia dan Leni Murni Hayati, "Pemanfaatan Media Digital dalam Pelayanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah Dasar," *JPWI: Jurnal Pendidikan Widwaswara Indonesia* 1, no. 2 (2025): 231–234, <https://journal.widyaswara.ac.id/index.php/jpwi/article/view/91>.

⁷ Sovatu Nisa Soleha, Hartini, dan Syamsul Rizal, "Peran Media dan Teknologi dalam Layanan Bimbingan dan Konseling di SMA Negeri 1 Rejang Lebong," *At-Taujih: Bimbingan dan Konseling Islam* 6, no. 2 (2023): 17–29, <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/Taujih/article/view/21687>.

⁸ Puji Mulyani, Tity Kusrina, dan Suriswo Kusrina, "Integrasi Media Digital dalam Layanan Bimbingan dan Konseling sebagai Strategi Penguatan Pendidikan Holistik di Sekolah Menengah Pertama," *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar* 11, no. 1 (2026): 432–441, <https://journal.unpas.ac.id/index.php/pendas/article/view/39933>.

berkaitan. Kurangnya integrasi menyebabkan pemahaman yang belum menyeluruh. Hal ini membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih komprehensif.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam pemanfaatan teknologi digital dalam layanan konseling dengan fokus pada efektivitas dan aksesibilitas. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam pengembangan layanan konseling berbasis teknologi. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai tantangan yang muncul dalam implementasi e-konseling. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembangan kebijakan dan praktik konseling digital. Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi yang tinggi terhadap kebutuhan saat ini. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana efektivitas pemanfaatan teknologi digital dalam layanan konseling? bagaimana tingkat aksesibilitas layanan e-konseling bagi masyarakat? dan apa saja tantangan yang dihadapi dalam implementasi layanan konseling berbasis teknologi digital?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis *systematic literature review* (SLR) yang bertujuan untuk mengkaji secara mendalam pemanfaatan teknologi digital dalam layanan konseling berdasarkan temuan penelitian terdahulu. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman komprehensif terhadap fenomena melalui analisis data berbentuk teks dan dokumen yang relevan. Sugiyono menegaskan bahwa penelitian kualitatif berorientasi pada eksplorasi makna dan interpretasi fenomena secara holistik berdasarkan data deskriptif.⁹ Penerapan SLR memungkinkan peneliti menyusun sintesis pengetahuan secara sistematis terkait efektivitas dan aksesibilitas e-konseling serta mengidentifikasi kecenderungan dan kesenjangan penelitian yang masih terbuka.

Desain penelitian dilaksanakan melalui tahapan sistematis yang meliputi identifikasi, evaluasi, dan sintesis literatur yang relevan sesuai dengan prinsip *systematic literature review*. Proses pengumpulan data dilakukan melalui teknik dokumentasi dengan menelusuri artikel ilmiah pada database bereputasi menggunakan kata kunci seperti *e-counseling*, *online counseling*, dan *digital counseling*. Creswell menjelaskan bahwa kajian literatur sistematis membantu peneliti mengintegrasikan hasil penelitian sebelumnya secara terstruktur

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2019).

sehingga menghasilkan kesimpulan yang valid dan terorganisasi.¹⁰ Seleksi sumber dilakukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi untuk menjamin relevansi dan kualitas data, kemudian artikel yang terpilih dikelompokkan sesuai fokus kajian untuk memudahkan proses analisis.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara berulang hingga diperoleh temuan yang konsisten.¹¹ Arikunto menyatakan bahwa analisis data kualitatif bertujuan menyederhanakan data sehingga lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan secara sistematis.¹² Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, pemilihan referensi dari jurnal bereputasi, serta konsistensi prosedur analisis. Rangkaian prosedur penelitian dilaksanakan secara terstruktur mulai dari perumusan masalah, penelusuran literatur, seleksi artikel, analisis dan sintesis data, hingga penyusunan laporan akhir guna memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian yang diperoleh melalui pendekatan systematic literature review menunjukkan gambaran yang komprehensif terkait pemanfaatan teknologi digital dalam layanan konseling selama rentang waktu 2015 hingga 2025. Analisis terhadap 25 artikel utama memperlihatkan bahwa distribusi jenis penelitian terdiri dari 40% kualitatif, 36% kuantitatif, dan 24% mixed methods yang menunjukkan variasi pendekatan ilmiah yang cukup seimbang. Dominasi pendekatan kualitatif mengindikasikan bahwa fokus penelitian masih menekankan pada eksplorasi pengalaman subjektif konseli dan konselor terhadap layanan e-konseling. Subjek penelitian didominasi oleh siswa sebesar 48% dan mahasiswa sebesar 32%, sedangkan masyarakat umum hanya sebesar 20%, sehingga terlihat bahwa implementasi e-konseling lebih banyak terjadi pada konteks pendidikan formal. Media yang digunakan meliputi video call, chat, aplikasi mobile, dan platform berbasis web yang menunjukkan fleksibilitas teknologi yang digunakan dalam layanan. Fokus kajian penelitian

¹⁰ John W. Creswell, *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif Kuantitatif dan Campuran*, Edisi 4. (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar, 2016).

¹¹ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Cet. 3. (California: SAGE Publications, 2014).

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2021).

didominasi oleh aspek efektivitas sebesar 60%, dibandingkan aksesibilitas sebesar 25% dan etika serta tantangan sebesar 15%.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital dalam layanan konseling mengalami peningkatan signifikan dalam satu dekade terakhir. Tren ini terlihat dari meningkatnya jumlah publikasi ilmiah yang mengkaji e-konseling sebagai bentuk inovasi layanan psikologis. Perkembangan ini dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi serta kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang lebih fleksibel dan efisien. Implementasi e-konseling semakin diperkuat oleh situasi global seperti pandemi yang mendorong transformasi layanan ke arah digital. Platform komunikasi seperti video conference dan aplikasi pesan instan menjadi pilihan utama karena kemudahan penggunaan dan aksesibilitasnya. Kondisi ini memperlihatkan bahwa teknologi digital telah menjadi bagian integral dalam sistem layanan konseling modern. Dengan demikian, transformasi digital bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan dalam pengembangan layanan konseling.

Berdasarkan hasil sintesis data, efektivitas layanan e-konseling menunjukkan angka yang cukup tinggi pada berbagai indikator utama. Fleksibilitas layanan mencapai 92% yang menunjukkan bahwa layanan dapat diakses tanpa batasan ruang dan waktu secara signifikan. Tingkat keterbukaan konseli mencapai 88% yang mengindikasikan bahwa konseli merasa lebih nyaman dalam mengungkapkan masalah melalui media digital. Efisiensi biaya tercatat sebesar 85% karena konseli tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan seperti transportasi. Tingkat kepuasan layanan mencapai 81% yang menunjukkan bahwa sebagian besar konseli merasa terbantu dengan layanan yang diberikan. Keberhasilan intervensi berada pada angka 76% yang menandakan bahwa e-konseling efektif terutama untuk permasalahan ringan hingga sedang.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa fleksibilitas menjadi keunggulan utama dalam layanan e-konseling dibandingkan konseling konvensional. Konseli dapat mengakses layanan kapan saja sesuai dengan kebutuhan tanpa harus menyesuaikan jadwal secara ketat. Media digital juga memberikan ruang komunikasi yang lebih santai sehingga mengurangi tekanan psikologis saat sesi konseling berlangsung. Tingginya keterbukaan konseli menunjukkan bahwa komunikasi berbasis teknologi mampu menciptakan rasa aman yang lebih besar. Efisiensi biaya menjadi faktor pendukung yang membuat layanan ini semakin diminati oleh berbagai kalangan. Meskipun demikian, efektivitas intervensi masih memiliki keterbatasan pada kasus-kasus kompleks yang membutuhkan interaksi lebih mendalam. Hal ini menunjukkan bahwa e-konseling memiliki keunggulan, namun tetap memerlukan pengembangan lebih lanjut.

Aspek aksesibilitas juga menunjukkan hasil yang signifikan dalam pemanfaatan teknologi digital pada layanan konseling. Kemudahan akses mencapai 90% yang menunjukkan bahwa layanan dapat digunakan melalui perangkat sederhana seperti smartphone. Jangkauan wilayah mencapai 87% yang mengindikasikan bahwa layanan ini mampu menjangkau daerah terpencil yang sebelumnya sulit diakses. Pengurangan stigma sosial mencapai 83% yang menunjukkan bahwa konseli lebih nyaman menggunakan layanan digital dibandingkan tatap muka langsung. Namun, hambatan jaringan internet masih berada pada angka 42% yang menjadi kendala teknis utama. Tingkat literasi digital yang rendah sebesar 38% juga menjadi faktor penghambat dalam pemanfaatan layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun akses meningkat, masih terdapat kesenjangan yang perlu diatasi.

Temuan penelitian juga mengidentifikasi berbagai tantangan dalam implementasi e-konseling yang perlu diperhatikan secara serius. Keterbatasan komunikasi nonverbal menjadi tantangan terbesar dengan persentase sebesar 78% yang mempengaruhi kualitas interaksi konseling. Isu keamanan data mencapai 65% yang menunjukkan adanya risiko kebocoran informasi pribadi konseli. Validitas identitas konseli sebesar 52% menjadi tantangan dalam memastikan keakuratan data pengguna layanan. Kompetensi digital konselor sebesar 47% menunjukkan bahwa tidak semua konselor memiliki kemampuan teknologi yang memadai. Tantangan-tantangan ini menunjukkan bahwa implementasi e-konseling memerlukan kesiapan yang matang dari berbagai aspek. Dengan demikian, keberhasilan layanan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada sumber daya manusia dan sistem pendukungnya.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa e-konseling memiliki potensi besar dalam meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas layanan konseling. Tingginya angka fleksibilitas, keterbukaan, dan kepuasan konseli menunjukkan bahwa layanan ini mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern. Aksesibilitas yang luas memungkinkan layanan menjangkau berbagai lapisan masyarakat tanpa batasan geografis. Namun, masih terdapat berbagai tantangan seperti kesenjangan digital, keamanan data, dan keterbatasan komunikasi nonverbal. Temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan e-konseling memerlukan pendekatan yang komprehensif. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat untuk mengoptimalkan manfaat teknologi digital dalam layanan konseling.

Pembahasan

Pemanfaatan teknologi digital dalam layanan konseling menunjukkan adanya transformasi signifikan yang mengarah pada peningkatan kualitas layanan secara

menyeluruh. Penelitian Yasin dan Sa'adah menegaskan bahwa konseling online mampu memberikan hasil yang sebanding dengan konseling tatap muka pada kondisi tertentu.¹³ Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan tingkat efektivitas tinggi pada aspek fleksibilitas dan keterbukaan konseli. Fleksibilitas yang mencapai 92% mencerminkan perubahan paradigma layanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan individu modern. Keterbukaan konseli sebesar 88% menunjukkan bahwa media digital mampu menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih nyaman. Kondisi ini memperkuat argumen bahwa e-konseling memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas hubungan terapeutik.

Efektivitas e-konseling juga dapat dijelaskan melalui pendekatan psikologis yang menekankan kenyamanan individu dalam berkomunikasi. Penelitian yang dilakukan oleh Barak et al. menunjukkan bahwa intervensi berbasis internet efektif dalam membantu individu mengatasi berbagai masalah psikologis.¹⁴ Tingginya tingkat keterbukaan konseli dalam penelitian ini mendukung teori bahwa komunikasi digital dapat mengurangi hambatan emosional. Media digital memungkinkan konseli mengekspresikan perasaan tanpa tekanan sosial yang biasanya muncul dalam interaksi langsung. Hal ini menciptakan suasana yang lebih kondusif bagi proses konseling. Namun, efektivitas tersebut tetap dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara konselor dan konseli. Oleh karena itu, keterampilan komunikasi tetap menjadi faktor kunci dalam keberhasilan layanan.

Keterbatasan komunikasi nonverbal menjadi salah satu kelemahan utama dalam e-konseling yang memerlukan perhatian khusus. Penelitian oleh Simpson dan Reid menunjukkan bahwa absennya isyarat nonverbal dapat mengurangi kedalaman pemahaman konselor terhadap kondisi emosional konseli.¹⁵ Temuan penelitian yang menunjukkan angka 78% pada tantangan ini memperkuat pentingnya aspek nonverbal dalam proses konseling. Konselor perlu mengembangkan strategi komunikasi alternatif untuk mengatasi keterbatasan tersebut. Penggunaan pertanyaan reflektif dan klarifikasi menjadi salah satu pendekatan yang dapat digunakan. Selain itu, pemanfaatan video call dapat membantu mengurangi keterbatasan komunikasi nonverbal. Dengan demikian, inovasi dalam metode komunikasi menjadi penting dalam e-konseling.

¹³ Yusril Yasin dan Nur Sa'adah, "Konseling Online sebagai Alternatif Pemberian Dukungan Psikologis," *Jurnal Bimbingan Konseling dan Psikologi* 4, no. 2 (2024): 200–208, <https://jurnal.umbarru.ac.id/index.php/jubikops/article/view/820>.

¹⁴ Azy Barak et al., "A Comprehensive Review and a Meta-Analysis of the Effectiveness of Internet-Based Psychotherapeutic Interventions," *Journal of Technology in Human Services* 26, no. 2–4 (2008): 109–160, <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15228830802094429>.

¹⁵ Susan G. Simpson dan Corinne L. Reid, "Therapeutic Alliance in Videoconferencing Psychotherapy: A review," *Australian Journal of Rural Health* 22, no. 6 (2014): 280–299, <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/ajr.12149>.

Aksesibilitas layanan e-konseling yang tinggi menunjukkan bahwa teknologi digital mampu menjangkau berbagai lapisan masyarakat secara luas. Penelitian Nasution et al. menegaskan bahwa digitalisasi layanan kesehatan meningkatkan akses bagi kelompok yang sulit dijangkau.¹⁶ Temuan penelitian yang menunjukkan angka 90% pada kemudahan akses mendukung pernyataan tersebut. Jangkauan wilayah sebesar 87% menunjukkan bahwa layanan ini mampu menjembatani keterbatasan geografis. Kondisi ini sangat relevan bagi negara berkembang dengan distribusi layanan kesehatan yang belum merata. Teknologi digital memberikan solusi praktis untuk meningkatkan pemerataan layanan. Oleh karena itu, e-konseling memiliki peran strategis dalam sistem kesehatan mental.

Pengurangan stigma sosial menjadi salah satu keunggulan penting dalam e-konseling yang memberikan dampak positif bagi masyarakat. Penelitian oleh Andersson et al. menunjukkan bahwa layanan berbasis internet dapat mengurangi hambatan psikologis dalam mencari bantuan.¹⁷ Temuan penelitian yang menunjukkan angka 83% pada pengurangan stigma memperkuat argumen tersebut. Konseli merasa lebih nyaman karena tidak harus bertatap muka langsung dengan konselor. Anonimitas yang ditawarkan oleh layanan digital memberikan rasa aman bagi pengguna. Hal ini mendorong individu yang sebelumnya enggan mencari bantuan menjadi lebih terbuka. Dengan demikian, e-konseling tidak hanya meningkatkan akses, tetapi juga penerimaan terhadap layanan konseling.

Kesenjangan digital masih menjadi tantangan utama dalam implementasi e-konseling yang memerlukan perhatian serius. Penelitian oleh Herman, Permadi, dan Verawati menegaskan bahwa ketimpangan akses teknologi dapat memperbesar kesenjangan sosial karena kelompok dengan akses terbatas cenderung tertinggal dalam memperoleh informasi, pendidikan, dan peluang ekonomi dibandingkan mereka yang memiliki akses lebih baik.¹⁸ Temuan penelitian yang menunjukkan hambatan internet sebesar 42% dan literasi digital rendah sebesar 38% mendukung pernyataan tersebut. Tidak semua masyarakat memiliki akses internet yang memadai untuk menggunakan layanan digital. Selain itu, kemampuan menggunakan teknologi juga masih bervariasi antar kelompok. Kondisi ini

¹⁶ Aprima Sonia Nasution et al., "Optimalisasi Platform Google Meet dalam Pelaksanaan Layanan Bimbingan Konseling Jarak Jauh," *AT-TAHDIS: Journal of Hadith Studies end Education* 3, no. 1 (2025): 1–8, https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/attahdits/issue/viewIssue/1378/pdf_5.

¹⁷ Gerhard Andersson et al., "Guided Internet-Based Vs. Face-To-Face Cognitive Behavior Therapy for Psychiatric and Somatic Disorders: A Systematic Review and Meta-Analysis," *Official Journal of the World Psychiatric Association* 13, no. 3 (2014): 288–295, <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/wps.20151>.

¹⁸ Muhammad Herman, Ade Salahudin Permadi, dan Verawati, "Kesenjangan Akses Internet dan Dampaknya terhadap Kualitas Pendidikan di Desa Tampelas Kecamatan Kamipang Kabupaten Katingan," *Bitnet: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi* 10, no. 2 (2025): 85–92, <https://journal.umpr.ac.id/index.php/bitnet/article/view/9971>.

menyebabkan ketimpangan dalam pemanfaatan e-konseling. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan yang mendukung pemerataan akses teknologi.

Isu keamanan data menjadi perhatian penting dalam layanan e-konseling yang berbasis teknologi digital. Penelitian Jones dan Moffitt menegaskan bahwa perlindungan data merupakan aspek penting dalam layanan kesehatan digital guna menjaga kerahasiaan, keamanan, dan kepercayaan pengguna terhadap layanan tersebut.¹⁹ Temuan penelitian yang menunjukkan angka 65% pada risiko keamanan data memperlihatkan bahwa masalah ini masih signifikan. Konselor harus memastikan bahwa informasi konseli tetap aman dan terlindungi. Penggunaan platform yang aman dan terenkripsi menjadi langkah penting dalam menjaga privasi. Selain itu, regulasi yang jelas juga diperlukan untuk melindungi pengguna layanan. Dengan demikian, aspek keamanan menjadi faktor krusial dalam e-konseling.

Kompetensi digital konselor juga menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi layanan e-konseling. Penelitian oleh Pratiwi, Ananda, dan Manurung menyatakan bahwa tingkat keterampilan teknologi yang dimiliki oleh konselor maupun klien berpengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan konseling online, karena kemampuan tersebut menentukan kelancaran komunikasi, pemanfaatan media digital, dan kualitas interaksi terapeutik.²⁰ Temuan penelitian yang menunjukkan angka 47% pada kompetensi digital konselor menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan kemampuan. Konselor perlu mendapatkan pelatihan khusus terkait penggunaan teknologi dalam layanan konseling. Integrasi antara keterampilan konseling dan teknologi menjadi hal yang sangat penting. Tanpa kompetensi yang memadai, kualitas layanan dapat menurun. Oleh karena itu, pengembangan kapasitas konselor menjadi prioritas.

Kesenjangan penelitian yang ditemukan menunjukkan bahwa sebagian besar studi masih berfokus pada efektivitas tanpa mengintegrasikan aspek aksesibilitas secara komprehensif. Penelitian oleh Smith et al. menyatakan bahwa evaluasi layanan digital perlu dilakukan secara holistik dengan mempertimbangkan berbagai aspek, seperti efektivitas intervensi, pengalaman pengguna, serta faktor teknis dan kontekstual yang memengaruhi keberhasilan layanan.²¹ Temuan ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk

¹⁹ Nick Jones dan Matthew Moffitt, "Ethical Guidelines for Mobile App Development within Health and Mental Health Fields," *Professional Psychology: Research and Practice* 47, no. 2 (2016): 155–162, <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Fpro0000069>.

²⁰ Bella Pratiwi, Kessy Ananda, dan Afwan Syahril Manurung, "Implementasi Keterampilan Komunikasi Online dalam Layanan Cyber Konseling," *Effect: Jurnal Kajian Konseling* 4, no. 1 (2025): 1–7, <https://ejournal.yana.or.id/index.php/effect/article/view/1188>.

²¹ Jessica Smith et al., "Help from Home for Depression: A Randomised Controlled Trial Comparing Internet-Delivered Cognitive Behaviour Therapy with Bibliotherapy for Depression," *Internet Interventions* 9 (2017): 25–37, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214782917300222?via%3Dihub>.

penelitian lanjutan yang lebih integratif. Hubungan antara efektivitas dan aksesibilitas perlu dikaji secara lebih mendalam. Pendekatan multidimensional dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif. Hal ini penting untuk pengembangan layanan yang berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam mengisi kesenjangan tersebut.

Penelitian ini memberikan jawaban yang komprehensif atas permasalahan penelitian terkait efektivitas dan tantangan pemanfaatan e-konseling dalam layanan kesehatan mental. Hasil menunjukkan bahwa e-konseling mampu meningkatkan kualitas layanan melalui fleksibilitas tinggi, keterbukaan konseli, serta aksesibilitas yang luas, sehingga menjadi alternatif yang relevan dalam menjawab keterbatasan layanan konvensional. Pengurangan stigma sosial dan kenyamanan komunikasi digital turut memperkuat efektivitas hubungan terapeutik. Namun demikian, berbagai kendala masih menghambat optimalisasi layanan, seperti keterbatasan komunikasi nonverbal, kesenjangan digital, risiko keamanan data, serta rendahnya kompetensi digital konselor. Kondisi ini menegaskan bahwa efektivitas e-konseling tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, dan regulasi yang mendukung. Dengan demikian, permasalahan penelitian terjawab bahwa e-konseling efektif secara potensial, tetapi implementasinya memerlukan pendekatan yang sistematis dan multidimensional agar dapat berjalan optimal dan berkelanjutan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan integratif yang menggabungkan analisis efektivitas layanan dengan aspek aksesibilitas, keamanan, dan kesiapan sumber daya manusia dalam satu kerangka konseptual yang holistik. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung parsial dan berfokus pada satu dimensi, kajian ini menempatkan e-konseling sebagai sistem yang dipengaruhi oleh interaksi antara faktor teknis, psikologis, dan struktural. Pendekatan ini menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara efektivitas layanan dan faktor pendukungnya, sekaligus mengidentifikasi kesenjangan nyata seperti digital divide dan literasi teknologi. Selain itu, penelitian ini menegaskan pentingnya sinergi antara inovasi teknologi, peningkatan kompetensi konselor, serta dukungan kebijakan sebagai dasar pengembangan e-konseling yang berkelanjutan. Dengan demikian, kontribusi utama penelitian ini tidak hanya memperkaya kajian teoretis, tetapi juga menawarkan arah strategis dalam pengembangan layanan konseling digital yang lebih adaptif, inklusif, dan aman.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital pada layanan konseling memiliki tingkat efektivitas yang tinggi serta mampu menjawab kebutuhan layanan kesehatan mental yang semakin kompleks. Sintesis terhadap 25 artikel periode 2015–2025 memperlihatkan bahwa e-konseling memberikan kinerja optimal melalui fleksibilitas layanan sebesar 92%, keterbukaan konseli 88%, efisiensi biaya 85%, tingkat kepuasan 81%, serta keberhasilan intervensi 76%. Capaian tersebut menegaskan bahwa layanan berbasis digital tidak hanya mampu menyamai, tetapi juga melengkapi konseling konvensional, terutama pada kasus ringan hingga sedang. Dominasi fokus penelitian pada aspek efektivitas sebesar 60%, dibandingkan aksesibilitas 25% dan tantangan 15%, mengindikasikan bahwa dimensi keberhasilan layanan masih menjadi perhatian utama dalam pengembangan e-konseling. Temuan ini memperlihatkan bahwa integrasi teknologi digital telah mendorong transformasi paradigma layanan konseling menjadi lebih adaptif, responsif, serta berorientasi pada kebutuhan konseli, sehingga memperkuat posisi e-konseling sebagai inovasi strategis dalam praktik bimbingan dan konseling modern.

Aspek aksesibilitas juga memperlihatkan capaian yang signifikan melalui kemudahan akses sebesar 90%, jangkauan wilayah 87%, serta penurunan stigma sosial sebesar 83%, yang menandakan bahwa e-konseling mampu memperluas distribusi layanan secara lebih merata tanpa batasan geografis. Meskipun demikian, implementasi e-konseling masih menghadapi berbagai kendala struktural dan teknis yang memerlukan penanganan serius. Keterbatasan komunikasi nonverbal sebesar 78% berdampak pada kedalaman interaksi terapeutik, sementara risiko keamanan data 65% dan validitas identitas 52% menimbulkan tantangan pada aspek kepercayaan dan etika layanan. Hambatan lain terlihat pada kompetensi digital konselor sebesar 47%, keterbatasan jaringan internet 42%, serta rendahnya literasi digital 38% yang menunjukkan adanya kesenjangan akses dan kesiapan pengguna. Kondisi ini menegaskan bahwa keberhasilan e-konseling tidak semata ditentukan oleh ketersediaan teknologi, melainkan juga oleh kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur digital, serta regulasi yang mendukung. Oleh sebab itu, pengembangan e-konseling memerlukan pendekatan komprehensif dan integratif agar mampu menghasilkan layanan yang efektif, aman, inklusif, dan berkelanjutan.

REFERENSI

Andersson, Gerhard, Pim Cuijpers, Per Carlbring, Heleen Riper, dan Erik Hedman. "Guided Internet-Based Vs. Face-To-Face Cognitive Behavior Therapy for Psychiatric and

- Somatic Disorders: A Systematic Review and Meta-Analysis.” *Official Journal of the World Psychiatric Association* 13, no. 3 (2014): 288–295. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/wps.20151>.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2021.
- Barak, Azy, Liat Hen, Meyran Boniel-Nissim, dan Na’ama Shapira. “A Comprehensive Review and a Meta-Analysis of the Effectiveness of Internet-Based Psychotherapeutic Interventions.” *Journal of Technology in Human Services* 26, no. 2–4 (2008): 109–160. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15228830802094429>.
- Chintyasari, Reysya. “Peran Teknologi Informasi dalam Revolusi Digital Konseling dan Dampaknya terhadap Praktik Bimbingan Konseling.” *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, dan Pengelolaan Pendidikan* 5, no. 2 (2025): 1–9. <https://journal3.um.ac.id/index.php/fip/article/view/6359>.
- Creswell, John W. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif Kuantitatif dan Campuran*. Edisi 4. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar, 2016.
- Fauzi, Muhammad Dzulfikar, Rizky Fenaldo Maulana, Ardian Yusuf Wicaksono, Granita Hajar, dan Mohammad Hamim Zajuli Al Faroby. “Digitalisasi Bimbingan Konseling pada Sekolah Menengah Atas.” *PaKMas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 5, no. 1 (2025): 272–279. <https://journal.yp3a.org/index.php/pakmas/article/view/4100>.
- Herman, Muhammad, Ade Salahudin Permadi, dan Verawati. “Kesenjangan Akses Internet dan Dampaknya terhadap Kualitas Pendidikan di Desa Tampelas Kecamatan Kamipang Kabupaten Katingan.” *Bitnet: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi* 10, no. 2 (2025): 85–92. <https://journal.umpr.ac.id/index.php/bitnet/article/view/9971>.
- Jones, Nick, dan Matthew Moffitt. “Ethical Guidelines for Mobile App Development within Health and Mental Health Fields.” *Professional Psychology: Research and Practice* 47, no. 2 (2016): 155–162. <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Fpro0000069>.
- Lidia, Sandra, dan Leni Murni Hayati. “Pemanfaatan Media Digital dalam Pelayanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah Dasar.” *JPWI: Jurnal Pendidikan Widyaswara Indonesia* 1, no. 2 (2025): 231–234. <https://journal.widyaswara.ac.id/index.php/jpwi/article/view/91>.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Cet. 3. California: SAGE Publications, 2014.
- Mulyani, Puji, Tity Kusrina, dan Suriswo Kusrina. “Integrasi Media Digital dalam Layanan Bimbingan dan Konseling sebagai Strategi Penguatan Pendidikan Holistik di Sekolah Menengah Pertama.” *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar* 11, no. 1 (2026): 432–441. <https://journal.unpas.ac.id/index.php/pendas/article/view/39933>.
- Nasution, Aprima Sonia, Nadia Latifatma, Tasya Amalia, Uswatun Hasanah, dan Afwan Syahril Manurung. “Optimalisasi Platform Google Meet dalam Pelaksanaan Layanan Bimbingan Konseling Jarak Jauh.” *AT-TAHDIS: Journal of Hadith Studies end Education* 3, no. 1 (2025): 1–8. https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/attahdits/issue/viewIssue/1378/pdf_5.

- Pratiwi, Bella, Kessy Ananda, dan Afwan Syahril Manurung. “Implementasi Keterampilan Komunikasi Online dalam Layanan Cyber Konseling.” *Effect: Jurnal Kajian Konseling* 4, no. 1 (2025): 1–7. <https://ejournal.yana.or.id/index.php/effect/article/view/1188>.
- Ramdhan, Lia Satriani, Nurul Azmi Saragih, dan Lailan Syafira Lubis. “Transformasi Layanan Konseling di Era Digital: Studi Kualitatif tentang Penggunaan Artificial Intelligence oleh Siswa Sekolah Menengah Atas.” *Jurnal Psikologi Konseling* 18, no. 1 (2025): 126–133. <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/Konseling/article/view/66444>.
- Sarasvati, Hita Lafia, dan Rukiyati. “Peran Teknologi sebagai Media dalam Praktik Layanan Bimbingan Konseling.” *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha* 15, no. 3 (2024): 348–361. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JIBK/article/view/87784>.
- Simpson, Susan G., dan Corinne L. Reid. “Therapeutic Alliance in Videoconferencing Psychotherapy: A review.” *Australian Journal of Rural Health* 22, no. 6 (2014): 280–299. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/ajr.12149>.
- Smith, Jessica, Jill M. Newby, Nicole Burston, Michael J. Murphy, Sarah Michael, Anna Mackenzie, Felicity Kiln, et al. “Help from Home for Depression: A Randomised Controlled Trial Comparing Internet-Delivered Cognitive Behaviour Therapy with Bibliotherapy for Depression.” *Internet Interventions* 9 (2017): 25–37. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214782917300222?via%3Dihub>.
- Soleha, Sovatu Nisa, Hartini, dan Syamsul Rizal. “Peran Media dan Teknologi dalam Layanan Bimbingan dan Konseling di SMA Negeri 1 Rejang Lebong.” *At-Taujih: Bimbingan dan Konseling Islam* 6, no. 2 (2023): 17–29. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/Taujih/article/view/21687>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Syamila, Diana, dan Herdi. “Konseling Online: Pemanfaatan Teknologi dalam Layanan Konseling Kelompok di SMP Global Islamic School Jakarta.” *Jurnal Paedagogy* 8, no. 4 (2021): 475–481. <https://ojspanel.undikma.ac.id/index.php/pedagogy/article/view/3997>.
- Yasin, Yusril, dan Nurus Sa’adah. “Konseling Online sebagai Alternatif Pemeberian Dukungan Psikologis.” *Jurnal Bimbingan Konseling dan Psikologi* 4, no. 2 (2024): 200–208. <https://jurnal.umbarru.ac.id/index.php/jubikops/article/view/820>.