



Penguatan Layanan Cybercounseling pada Pasca Pandemi Covid-19

Vici Prihmaningrum AM^{1*}

¹ UIN Saizu Purwokerto, Indonesia

Abstract

Cyber counseling services occur when the counselee and counselee communicate remotely via a device connected to the internet network. This service provided significant results in the effectiveness of guidance and counseling assistance during the Covid-19 pandemic. In the post-covid-19 pandemic, cybercounseling services are still a choice for counseling services. The needs of each individual adapt to new normal conditions with technological sophistication capital. Strengthening cybercounseling services is needed so that it can more optimally achieve the goals of the counseling program. This study aims to explain the Strengthening of Cybercounseling Services in the Post-Covid-19 Pandemic. For this study, a literature review was used to collect primary data from literature relevant to the subject and supported by secondary sources to fulfill the procedures in data analysis. The results of this study show several strategies for strengthening cybercounseling services that can be carried out, including (1) Understanding and implementing ethics; (2) Mastery and skill of cybercounseling service media; and (3) Monitoring and evaluation.

Keywords: Cybercounseling Services; Post-Covid-19 Pandemic.

Layanan *Cyber counseling* berlangsung ketika konseli dan konseli berkomunikasi jarak jauh melalui perangkat yang terhubung jaringan internet. Layanan ini memberikan hasil yang signifikan dalam keefektifan bantuan bimbingan dan konseling pada saat terjadinya pandemi covid-19. Hingga kini berada pada masa pasca pandemi covid-19, layanan cybercounseling masih menjadi alternatif pilihan layanan BK. Kebutuhan dari setiap individu beradaptasi dengan keadaan new normal dengan modal kecanggihan teknologi. Penguatan pada layanan cybercounseling diperlukan agar dapat lebih maksimal mencapai tujuan dari program BK. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Penguatan Layanan Cybercounseling pada Pasca Pandemi Covid-19. Untuk penelitian ini, tinjauan literatur digunakan untuk mengumpulkan data primer dari literatur yang relevan dengan subjek dan didukung oleh sumber sekunder untuk digunakan dalam memenuhi prosedur dalam analisis data. Hasil penelitian ini, beberapa strategi penguatan layanan cybercounseling yang dapat dilakukan anatara lain: (1) Pemahaman dan pelaksanaan etika; (2) Penguasaan dan keterampilan media layanan cybercounseling; dan (3) Pengawasan dan evaluasi.

Kata Kunci: Layanan Cybercounseling; Pasca Pandemi Covid-19

^{1*} **Authors Correspondence:** Vici Prihmaningrum AM, viciningrum@uinsaizu.ac.id.

Pendahuluan

Teknologi yang berkembang saat ini telah memberikan pengaruh yang signifikan pada setiap aspek kehidupan, begitupun pada kegiatan bimbingan dan konseling. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi kini telah memberikan pengaruh pada layanan BK (Petrus & Sudiby, 2017). Bantuan layanan bimbingan dan konseling bagi masyarakat saat itu sangatlah penting. Terlebih kehidupan di masa pandemi covid-19 dimana berbagai problem individu muncul. Kebutuhan akan bantuan layanan bimbingan dan konseling akan tetapi fasilitas layanann mengalami keeterbatasan. Sehingga berkembanglah layanan yang dapat dilakukan secara jarak jauh melalui media sosial atau disebut *cybercounseling*.

Urgensi dan Jangkauan kebutuhan konseling untuk individu di berbagai tempat menjadi salah satu alasannya. Sehingga dilakukan layanan secara jarak jauh yakni dengan menggunakan jaringan internet yang disebut *cybercounseling* (M. F. Fadhilah et al., 2021). Layanan *cybercounseling* ini yang mempermudah seseorang yang tidak hadir langsung untuk tetap melaksanakan konseling. Layanan ini menjadi alternative karena dapat dilakukan dimanapun dan

kapanpun oleh masyarakat yang membutuhkan konselor. Keefektifan dari layanan ini sangat dirasakan oleh masyarakat.

Kebutuhan akan keadaan psikologis manusia dalam menghadapi peristiwa pandemi covid-19 menjadi alasannya. Dampak dari pandemi covid-19 mempengaruhi kognisi sosial yang berpengaruh pada emosi dan perubahan perilaku di masyarakat (Agung, 2020). Banyak dari masyarakat yang mengalami stres, takut, dan cemas (Sumakul & Ch Ruata, 2020). Keadaan yang terjadi yang pada akhirnya berkembang layanan *Cybercounseling*. Banyak berbagai metode penerapan layanan *cybercounseling* di masa pandemi. Baik dalam lingkup pendidikan maupun non-pendidikan secara umum (Rasyid & Muhid, 2020; Sari & Herdi, 2021).

Salah satu SMA di Gresik telah menyiapkan layanan konsultasi cyber dengan menggunakan media website (M. F. Fadhilah et al., 2021). Dengan fitur layanan konsultasi cyber, guru BK dapat membantu kesulitan yang dihadapi siswa. Kemudian, di UPT Pengembangan Karir UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri memiliki layanan psikologi awal teman sehati (Widiasari et al., 2022), yang memberikan layanan *cybercounseling*

melalui Instagram dan Whatsapp sehingga dapat dijangkau oleh masyarakat luas.

Saat ini masa pandemi telah berakhir, pemerintah secara resmi menyatakan keamanan meski tetap protocol kesehatan pandemic masih diberlakukan (Mokodongan, 2021). Aktifitas sudah mulai dilonggarkan dan sedikit demi sedikit kehidupan kembali normal. Keadaan ini bukan berarti orang-orang juga kembali hidup normal seperti sebelum adanya pandemi. Justru kembalinya kehidupan normal membuat mereka harus beradaptasi kembali dengan keadaan yang berbeda.

Setelah mereka terbiasa dengan kehidupan di masa pandemi dengan aktivitas yang sudah sekitar dua tahun dijalani secara online. Hampir 90% kegiatan manusia baik belajar, bekerja, belanja, semuanya dilakukan di rumah masing-masing melalui online. Kini mereka harus kembali dengan *moving activities* di luar rumah. Belajar kembali di Sekolah, bekerja kembali di tempat kerja, belanja kembali di pasar/markets store, dan layanan-layanan lainnya kembali ke kantor masing-masing.

Kebiasaan kehidupan di masa pandemi membuat masyarakat seperti beradaptasi kembali. Kesiapan akan manajemen waktu, keadaan tempat bekerja, social baru, komunikasi langsung, dan

lainnya menjadi tantangan baru. Kehidupan normal pasca pandemi covid-19 memang yang diharapkan oleh masyarakat. Akan tetapi fakta memperlihatkan ketidaksiapan diri menghadapi new normal (Kumalasari et al., 2021).

Melihat fenomena ini, dari kondisi masyarakat dan kebutuhan akan layanan bimbingan dan konseling, maka butuh adanya peningkatan layanan. Bimbingan dan konseling memiliki bagian dan peran yang strategis dalam melewati berbagai perubahan di zaman sekarang ini, khususnya pasca pandemi Covid-19. Memahami keadaan masyarakat di masa pasca pandemi dan hasil telaah identifikasi pentingnya layanan BK maka perlu adanya penguatan terhadap inovasi layanan BK yang telah dilakukan.

Mengingat layanan *cybercounseling* yang sudah dilakukan pada masa pandemic covid-19 ternyata menghasilkan keefektifan layanan. Serta fakta kebutuhannya layanan BK hingga masa pasca pandemi, maka perlu adanya penguatan layanan *cybercounseling*. Tuntutan saat ini yaitu konselor atau guru BK harus dapat mengembangkan keterampilan konseling melalui dukungan kemajuan IPTEK. Sehingga dapat meningkatkan layanan *cybercounseling* dengan kreatif dan inovatif. Tujuan artikel

ini untuk membahas mengenai penguatan layanan *cybercounseling* di pasca pandemi covid-19.

Metode

Penelitian ini menggunakan studi literature dengan melalui analisis kepustakaan. Pada studi literatur dalam memperoleh data yang diperlukan yaitu dengan membaca sumber kepustakaan (Arikunto, 2019). Artikel ini ditulis dalam bentuk naratif dengan sumber data berasal dari berbagai informasi yang dikumpulkan baik melalui perpustakaan, termasuk buku, jurnal, dan bahan bacaan lain yang selanjutnya akan diproses, dan dianalisis (Supriyadi, 2017). Data terkumpul dan dianalisis dengan kualitatif melalui empat tahap. Keempat tahap tersebut yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi kesimpulan (menarik kesimpulan dan memvalidasi data) (Sugiyono, 2010),

Penguatan layanan *cybercounseling* pasca pandemi covid-19 menjadi sebuah cara untuk menghadapi tantangan yang hadir dengan mempelajari literatur. Penyaringan sumber literatur yang relevan menjadi acuannya. Sehingga pada pengolahan data didapatkan temuan yang menjadi inti dari penelitian yaitu

bagaimana penguatan layanan *cybercounseling* untuk meningkatkan layanan di pasca pandemi covid-19.

Hasil dan Pembahasan

Konseling *online* menurut Haberstroh & Duffey merupakan komunikasi klien dan konselor menggunakan alat streaming video dan audio (Haryati, 2020). Tahun 1960-an dan 1970-an sebagai tanda awal munculnya layanan konsultasi *cyber* berbasis teks melalui program perangkat lunak Eliza and Parry (S. S. Fadhilah et al., 2019). Konseling *online* atau e-konseling atau disebut juga *cybercounseling* merupakan proses konseling oleh seorang konselor profesional kepada konseli (M. F. Fadhilah et al., 2021), dengan berkomunikasi jarak jauh melalui internet (Prasetiawan & Prasetiawan, 2016); (Petrus & Sudiby, 2017). Sehingga *cybercounseling* dipahami sebagai layanan konseling guna menyelesaikan masalah klien yang berlangsung saat konselor dan konseli berkomunikasi pada jarak jauh melalui perangkat yang terhubung jaringan internet.

Pesatnya perkembangan teknologi harus dapat diikuti oleh kompetensi para konselor dan guru BK. konselor diharapkan dapat memberikan layanan secara online

(Sutijono & Farid, 2018). *Cybercounseling* dilaksanakan menggunakan dukungan koneksi internet adar konselor dan konseli tidak harus bertemu secara langsung (Pasmawati et al., 2016). Selain website dan whatsapp (Budianto et al., 2019), beberapa sarana yang bisa digunakan seperti video conference, email, chat, facebook, instagram dan yang terbaru tiktok.

Saat ini, hampir semua instansi atau organisasi juga telah menyediakan fasilitas website dan jaringan internet. Layanan cyber counseling dalam 24 jam dapat diakses untuk berkonsultasi tanpa dibatasi waktu. Bagi konselor sekolah atau guru BK, *cybercounseling* dinilai efektif karena jika tidak ada jadwal untuk bertemu langsung di sekolah, maka konseli tetap dapat berkonsultasi secara online (Sutijono & Farid, 2018). Konselor dan guru BK dapat mengkomunikasikan layanan konseling yang direncanakan kepada instansi, organisasi, konselor dan konseli agar dapat dilaksanakan dengan baik.

Berbagai Layanan *Cybercounseling*

Cybercounseling adalah layanan terapeutik yang relatif baru. terdapat tiga tahap dalam proses *cybercounseling* (Wibowo et al., 2019): (1) Tahap persiapan, yang meliputi persiapan perangkat keras

(hardware) dan perangkat lunak (software) yang digunakan dalam proses konsultasi. antar konsultan. dan pembimbing, (2) Tahap proses pelayanan bimbingan dan konseling, yaitu memberikan konseling kepada mentee maupun dalam pertemuan tatap muka. Pelaksanaan panggilan konsultasi di dunia maya didasarkan pada teknik umum dan teknik khusus. *Cybercounseling* lebih menekankan pada penyelesaian urusan konseli, (3) Tahap akhir, yaitu penyelesaian proses konsultasi dengan memberikan penilaian keberhasilan konsultasi dan penelusuran. Berikut beberapa model *cybercounseling* yang telah dikembangkan dan diadaptasi untuk klien milenial, antara lain:

1) *Cybercounseling* berbasis Email

Cybercounseling berbasis email memungkinkan konseli untuk mendiskusikan masalah yang mereka hadapi tanpa harus bertemu langsung dengan konsultan. Beberapa keunggulannya antara lain: nomor kontak konseling dapat disimpan secara permanen, merumuskan masalah dengan cara efektif yaitu mengetik, memikirkan masalah lebih mudah dengan ketikan, dengan internet dapat diakses setiap orang, dan email dapat langsung dikirim tanpa menunggu sesi berikutnya (John, 2006).

2) *Cybercounseling* berbasis chat Asynchronous

Chat asynchronous adalah sistem seperti obrolan email dan teks yang dibatasi waktu di mana konseli dapat mengirim pesan kapan saja (A. F. Prasetya, 2017). Obrolan konsultasi dunia maya asinkron yang dapat diakses melalui ponsel cerdas dapat dirahasiakan. Salah satu prinsip pelayanan konsultasi ini adalah kerahasiaan (Sukardi, 2008). Layanan pada jaringan asinkron adalah layanan reaktif. Pelayanan reaktif, artinya memberikan pelayanan kepada konseli yang butuh bantuan dengan segera agar masalah tersebut tidak mempengaruhi proses perkembangan (Zulvi, 2021).

3) *Cybercounseling* berbasis teks dengan *Riliv* Aplikasi Android

Riliv adalah sebuah aplikasi yang menyediakan proses konsultasi (Apsari et al., 2018). *Riliv* dirancang untuk dapat menghubungkan konselor dengan konseli melalui konseling online. Dukungan psikologis yang diberikan dalam aplikasi ini dilakukan secara profesional.

4) *Cybercounseling* berbasis Facebook

Cybercounseling berbasis Facebook memiliki tujuan untuk menjadi solusi bagi konseli yang merasa tidak nyaman dengan konseling tatap muka dan jarak dan waktu

yang terbatas (Pujiyanti, 2018). Cara ini diharapkan dapat mencapai tujuan dari layanan. Selain facebook, terdapat beberapa media online yang dapat digunakan untuk konseling online, diantaranya: *Chat*, *Instant Messaging* dan Jejaring Sosial; *video conferencing*; *handphone*; dan *website* (Hidayati Aini & Mudjiran, 2020; Ifdil & Ardi, 2013).

Penguatan Layanan *Cybercounseling* pasca pandemic covid-19

Cybercounseling melalui media sosial merupakan cara termudah dalam melakukan konseling berbasis *cyber*. Saat ini WhatsApp adalah media sosial yang paling populer dibandingkan dengan media sosial lainnya. Kecenderungan penggunaan media sosial dalam pelaksanaan *cybercounseling* akan terus berkembang dan juga akan dihiasi oleh munculnya berbagai media sosial lainnya di tahun-tahun mendatang. Mengingat individu saat yang identik dengan teknologi, serta perubahan kebiasaan berkomunikasi dan berinteraksi sosial akibat pandemi Covid-19. Oleh karena itu, perlu pengembangan penelitian terkait pemanfaatan media sosial, pendekatan, metode, dan keterampilan konseling serta penelitian untuk mengatasi kelemahan *cybercounseling* (Malelak, 2022).

Koutsinik berpendapat bahwa *cybercounseling* tidak hanya membutuhkan keterampilan konseling, tetapi juga membutuhkan keterampilan dalam menggunakan teknologi (Wibowo et al., 2019). Selain itu, pertemuan yang tidak *face to face* juga menyulitkan konselor untuk melihat mimik wajah atau gesture sehingga informasi juga tidak sepenuhnya didapatkan. Terdapat tiga tahapan *e-cybercounseling* yaitu persiapan, proses konseling, dan pasca konseling (Ifdil & Ardi, 2013). Tahap persiapan disini menyediakan keperluan konseling sebelum dilaksanakan, seperti kebutuhan perangkat online yang akan digunakan. Proses konseling difokuskan pada penyelesaian masalah klien. Kemudian pasca konseling merupakan kegiatan setelah proses konseling terlaksana. Keberhasilan atau kegagalan konseling, dan pertimbangan perlunya pertemuan selanjutnya dengan tatap muka dilakukan pada tahap ini.

Kelebihan dari *cybercounseling* yaitu dapat dilakukan di dengan fleksibilitas waktu layanan, hemat waktu, memiliki nilai lebih dalam layanan berbasis teknologi, serta memperkaya pengetahuan dan keterampilan penguasaan teknologi oleh konselor (Wibowo et al., 2019). Selain itu, kelebihan lainnya (Petrus & Sudibyo, 2017)

yaitu, konseli yang pemalu dapat mengikuti konseling online secara sukarela sehingga lebih nyaman dalam berkomunikasi, dapat menjangkau konseli secara lebih luas, konseling dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja atas dasar kesepakatan bersama, meskipun tanpa terlihat isyarat verbal dan fisik, tetapi konseli lebih mudah mengungkapkan pikiran dan perasaan yang dirasakan, dan meningkatkan keterampilan teoritis dan praktis konselor dalam melaksanakan *cybercounseling*.

Meskipun layanan konseling online memiliki kelebihan, namun juga memiliki kelemahan, antara lain: keberhasilan konselingi bergantung pada ketersediaan internet (Haryati, 2020); konselor kesulitan membangun hubungan terapeutik dengan konseli (Shaw & Shaw, 2006); di Indonesia belum ada undang-undang yang jelas tentang layanan *cybercounseling*; masih ada konselor yang kurang terampil menggunakan layanan Internet (Haryati, 2020; Pasmawati et al., 2016); dan (e) penelitian kecil telah dilakukan tentang manfaat konseling online (Bloom & Walz, 2003). Selain itu, kelemahan lainnya (Petrus & Sudibyo, 2017) yaitu: konselor kesulitan dalam memperhatikan ekspresi wajah dan bahasa tubuh, kurang diperhatikannya pertumbuhan dinamika dalam proses

konseling, perilaku yang melemahkan dinamika konseling tidak terkontrol dengan baik sehingga konselor harus mampu berimajinasi dan mampu menginterpretasi kata-kata yang tertulis ataupun bentuk *emoticon* yang digunakan dalam proses komunikasi.

Bloom & Morrissey menjelaskan keterbatasan yang dialami layanan *cybercounseling* yaitu: terjaganya kerahasiaan di internet, penanganan situasi kritis, lemahnya informasi nonverbal, bahaya menyediakan layanan *online* atas negara yurisdiksi, kurangnya penelitian manfaat layanan *cybercounseling*, dan sulitnya menciptakan hubungan terapeutik dengan klien tanpa bertemu tatap muka (Shaw & Shaw, 2006).

Masa pandemi Covid-19 dapat dimanfaatkan oleh konselor dalam meningkatkan keterampilan penggunaan teknologi secara tepat. Kompetensi baru ini yang akhirnya membuat proses konseling menjadi menarik dan layanan dapat diberikan secara optimal baik selama maupun kini pasca pandemi Covid-19.

Pembelajaran Abad ke-21 (the age of disrupsi) berorientasi pada gaya hidup digital (Trilling & Fadel, 2009). Dalam situasi lingkungan sosial, tempat kerja, hubungan dekat dan forum publik telah

masuk dalam konteks era digital. Teknologi canggih sekarang sangat diminati dengan antusiasme masyarakat di mana mereka dikelilingi oleh perangkat, jaringan, dan berbagai pilihan media. Masyarakat sangat cepat beradaptasi melalui aktivitas sosial secara online secara intens.

Saat ini, hampir dipastikan setiap pemilik *smartphone* memiliki akun media sosial, seperti Facebook, Path, Twitter, Instagram, tiktok, dan lain sebagainya. Keadaan ini yang mengubah bagaimana cara kita berkomunikasi di era serba digital seperti saat ini. Perkembangan inovasi teknologi dan internet akan selalu melahirkan media baru. Selain itu, berbagai aspek kehidupan manusia juga dipengaruhi, seperti cara berkomunikasi, interaksi sosial, dan perubahan lain yang sebelumnya tidak pernah diduga. Dunia seakan tidak memiliki batasan dan tidak ada rahasia untuk disembunyikan. Kita dapat melihat apa yang terjadi dan sedang dilakukan orang lain hanya dengan melalui media sosial meskipun kita tidak kenal dan tidak pernah bertemu secara langsung atau offline (Mulawarman & Nurfitri, 2017).

Pada implementasi layanan *cybercounseling* dapat timbul beberapa masalah yang harus diwaspadai dan

diperhatikan secara cermat. Sebagaimana telah dikaji, antara lain isu etika dan pengembangan hubungan konseling (Bastomi, 2019; Petrus & Sudiby, 2017), serta tak kalah penting dalam pelaksanaannya yaitu penguasaan teknologi sebagai media layanan *cybercounseling*. Berdasarkan kajian berbagai kelebihan, kekurangan, keterbatasan, dan perkiraan masalah yang dapat timbul, maka dibutuhkan penguatan terhadap layanan *cybercounseling* agar terus berkembang dan menjadi medialayanan BK yang lebih baik, efektif, dan efisien. Beberapa strategi penguatan layanan *cybercounseling* yang dapat dilakukan anatara lain:

1) Pemahaman dan pelaksanaan etika

Merupakan hal-hal terkait kode etik konseling yang dijadikan pedoman oleh konselor maupun pihak lainnya. Etika *cybercounseling* yang perlu diketahui oleh konselor yaitu: pemahaman tentang identitas konseli, memahami informasi dan potensi dari konseli, menunjukkan kepedulian dan memberi persetujuan kepada konseli, memahami resiko kerahasiaan komunikasi *online*; dan menjaga komunikasi pribadi serta menyimpan data (Sutijono & Farid, 2018).

Peningkatan kompetensi hubungan dalam konseling, yaitu terkait hubungan antara konselor dengan konseli yang dilakukan melalui internet. *Cybercounseling* adalah sebuah hubungan terapeutik yang unik, dimana pada keadaan yang terpisah tetapi konselor harus dapat membaca gejala-gejala psikologis konseli. Oleh karena itu, dibutuhkan keterampilan yang utuh dan matang dalam pelaksanaan layanan diantaranya kemampuan empatik dan pemahaman kesehatan mental.

Keefektifan layanan *cybercounseling* dapat terbukti dari adanya perubahan perilaku oleh konseli. *Cybercounseling* selain mampu untuk menyelesaikan peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan yang sedang dialami konseli, juga dapat memahami bahasa tulis konseli melalui teks, mendorong menunjukkan ekspresi melalui penggunaan kreasi tulisan, menggabungkan pengalaman dengan berbagai media komunikasi online selama, memberikan dukungan, dan sebagai sumber informasi online di internet. Dengan demikian, konselor memiliki banyak strategi untuk membantu konseli memahami diri, menyelesaikan masalah diri,

dan mencapai tujuan konseling yang diharapkan (Bastomi, 2019; Petrus & Sudiby, 2017).

2) Penguasaan dan Keterampilan Media layanan *cybercounseling*

Media layanan yang selama ini digunakan untuk layanan *cybercounseling* diantaranya whatsapp, facebook, email, aplikasi riliv, instagram, telegram, dan media lain yang mendukung. Sebagai pelaksana, seorang konselor harus memiliki keterampilan dan dapat menggunakan media tersebut dengan baik. Selain itu, melakukan pengembangan website *cybercounseling* (Prabawa et al., 2018; A. D. Prasetya et al., 2020) juga sangat dibutuhkan.

Penggunaan media yang berbeda, pada batas tertentu dapat menimbulkan reaksi positif dari individu, seperti memperoleh wawasan penting dari konten yang dibagikan oleh orang lain; bertemu orang baru dengan minat yang sama; mendapat hal-hal baru untuk pengembangan diri; dan hal-hal positif lainnya. Namun, media sosial juga dapat mengintervensi kondisi diri individu, terutama dalam aspek psikologis individu. Berbagai problem yang muncul dari media sosial menuntut ketanggepangan dari konselor merespon perkembangan

teknologi informasi; dan diharapkan memiliki wawasan, pengetahuan, nilai dan sikap yang berbeda sebagai acuan tepat dalam penanganan kasus konseling berkenaan pengaruh teknologi informasi (Sutijono & Farid, 2018).

Pengelolaan *cybercounseling* akan membuat konselor mendapat keseluruhan pengetahuan teknik penguasaan internet dan perangkatnya. Selain itu, juga memahami norma dan etika dalam menggunakan media sosial. Sebagai konselor perlu disadari bahwa keutuhan layanan ini penting karena langsung berkaitan dengan aspek kerahasiaan informasi dan riwayat proses layanan konseling (Bastomi, 2019).

3) Pengawasan dan Evaluasi

Kesepahaman dalam layanan *cybercounseling* bahwa konselor harus memiliki empati, keterampilan klinis, dan kemampuan untuk merespons. Pentingnya kemudian membaca transkrip dan mencari hasil dari kegiatan konseling. Sehingga dibutuhkan sebuah pengawasan dan evaluasi dari berjalannya layanan tersebut. Kegiatan yang dilaksanakan secara online dan virtual tidak terlepas dari kemampuan komunikasi secara tertulis, percakapan

yang profesional, dan keterampilan menampakkan empati yang keseluruhan diperlihatkan secara online.

Disinilah peran pengawas mengevaluasi kinerja konselor dalam konteks; percakapan informal ketika hubungan komunikasi dilakukan memiliki nilai terapeutik. Pengawasan dan evaluasi sangat perlu untuk memberikan tantangan baru dalam layanan *cybercounseling*. Dengan pengawasan membuktikan berjalannya setiap personalia BK, terjadinya sebuah kerjasama, dan muncul perasaan diperhatikan sehingga menumbuhkan semangat konselor dalam bekerja secara maksimal. Kemudian evaluasi yang dilakukan akan terus menjadi sebuah tahap perbaikan, peningkatan, dan pengembangan kualitas layanan konseling ke arah tercapainya tujuan. Dengan demikian konselor akan terus mengeksplor kualitas pribadi dan kompetensinya sebagai penguat layanan *cybercounseling*.

Keesimpulan

Layanan *cybercounseling* adalah salah satu strategi bantuan layanan konseling yang dilaksanakan melalui bantuan koneksi internet dan media sosial.

cybercounseling dapat dilakukan melalui media Facebook, Path, Twitter, Instagram, tiktok, dan sebagainya. Layanan *cybercounseling* sebagai jawaban tantangan dari perkembangan zaman. Sehingga dapat tetap memberikan layanan konseling kepada siapapun dan dimanapun dengan fasilitas teknologi yang maksimal. Akan tetapi kelebihan dari *cybercounseling* bukan berarti tidak ada kelemahan didalamnya.

Dalam implementasinya, ditemukan beberapa kekurangan. Berdasarkan kajian berbagai kelebihan, kekurangan, keterbatasan, dan perkiraan masalah yang dapat timbul, menjadi sebuah tantangan dalam perbaikan layanan. Oleh karena itu perlu adanya penguatan terhadap layanan *cybercounseling* agar terus berkembang dan menjadi medialayanan BK yang lebih baik, efektif, dan efisien. Beberapa strategi penguatan layanan *cybercounseling* yang dapat dilakukan anatara lain: (1) Pemahaman dan pelaksanaan etika; (2) Penguasaan dan Keterampilan Media layanan *cybercounseling*; dan (3) Pengawasan dan Evaluasi.

Referensi

Agung, I. M. (2020). Memahami Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Psikologi Sosial. *Psikobuletin: Buletin Ilmiah*

- Psikologi*, 1(2), 68.
<https://doi.org/10.24014/pib.v1i2.9616>
- Apsari, F. Y., Rama, M. D., & Prasetyo, E. (2018). Konseling Berbasis Teks Menggunakan Rilis-Aplikasi Android. *EXPERIENTIA: Jurnal Psikologi Indonesia*, 6(1), 45–50. <https://doi.org/10.33508/exp.v6i1.1790>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*.
- Bastomi, H. (2019). Cyber Konseling: Sebuah Model Konseling Pada Konteks Masyarakat Berbasis Online. *KONSELING EDUKASI "Journal of Guidance and Counseling,"* 3(1), 19–36. <https://doi.org/10.21043/konseling.v3i1.4993>
- Bloom, J. W., & Walz, G. R. (2003). *Cybercounseling & Cyberlearning: An Encore*. ERIC.
- Budianto, A. E., Aziz, A., & Hidayah, N. (2019). ICT application in cyber counseling as a teacher accelerator with optimizing WhatsApp based mobile computing. *Journal of Physics: Conference Series*, 1375(1), 12006. <http://doi.org/10.1088/1742-6596/1375/1/012006>
- Fadhilah, M. F., Alkindi, D., & Muhid, A. (2021). Cyber Counseling Sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah: Literature Review. *Counselia: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 11(1), 86–94. <http://doi.org/10.25273/counselia.v11i1.8393>
- Fadhilah, S. S., Susilo, A. T., & Rachmawati, I. (2019). Konseling Daring bagi Mahasiswa Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia. *Indonesian Journal of Educational Counseling*, 3(3), 283–292. <https://doi.org/10.30653/001.201933.111>
- Haryati, A. (2020). Online Counseling Sebagai Alternatif Strategi Konselor dalam Melaksanakan Pelayanan E-Counseling di Era Industri 4.0. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 2(2), 27–38. <https://doi.org/10.51214/bocp.v2i2.33>
- Hidayati Aini, & Mudjiran, M. (2020). Cybercounseling as one of the skills in the guidance and counseling service in the 21st century. *Southeast Asian Journal of Technology and Science*, 1(1), 23–26. <https://jurnal.iicet.org/index.php/sajts/article/view/580/523>
- Ifdil, I., & Ardi, Z. (2013). Konseling online sebagai salah satu bentuk pelayanan e-konseling. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 1(1), 15–22. <https://doi.org/10.29210/1400>
- John, M. (2006). *Pengantar konseling teori dan studi kasus*.
- Kumalasari, I., Amin, M., Jaya, H., & Ningsih, R. (2021). Edukasi Generasi Z (Digital) Dan Pola Kehidupan Baru Menghadapi Masa

- New Normal. *Abdi Dosen: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 5(1), 59–71. <http://pkm.uika-bogor.ac.id/index.php/ABDIDOS/article/view/823>
- Malelak, E. O. (2022). Analisis Trend Penggunaan Media Sosial dalam Pelaksanaan Cyber Counseling (Ulasan Penelitian di Indonesia Selama Tahun 2017-2021). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 2730–2738. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.5898>
- Mokodongan, V. S. R. (2021). Kebijakan Pemerintah dalam penerapan new normal pasca PSBB akibat wabah pandemi Covid-19. *Lex Administratum*, 9(4). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/administratum/article/view/3324>
- Mulawarman, M., & Nurfitri, A. D. (2017). Perilaku pengguna media sosial beserta implikasinya ditinjau dari perspektif psikologi sosial terapan. *Buletin Psikologi*, 25(1), 36–44. <https://doi.org/10.22146/buletinpsikologi.22759>
- Pasmawati, H., Adalah Dosen, P., Dakwah, J., & Bengkulu, I. (2016). Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global. *Jurnal Ilmiah Syi'Ar*, 16(2), 34–54. <https://doi.org/10.29300/syr.v16i2.1269>
- Petrus, J., & Sudiby, H. (2017). Kajian Konseptual Layanan Cybercounseling. *Konselor*, 6(1), 6. <https://doi.org/10.24036/02017616724-0-00>
- Prabawa, A. F., Ramli, M., & Fauzan, L. (2018). Pengembangan Website Cybercounseling Realita untuk Meningkatkan Keterbukaan Diri Siswa Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling*, 3(2), 59–68. <https://doi.org/10.17977/um001v3i22018p059>
- Prasetiawan, H., & Prasetiawan, H. (2016). Cyber Counseling Assisted With Facebook To Reduce Online Game Addiction. *GUIDENA: Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan Dan Konseling*, 6(1), 28. <https://doi.org/10.24127/gdn.v6i1.409>
- Prasetya, A. D., Sugiyo, & Japar, M. (2020). Web-based Cyber Counseling to Improve Students' Counseling Interests. *Jurnal Bimbingan Konseling*, 9(2), 144–150. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jubk/article/view/32147%0AWeb-based>
- Prasetya, A. F. (2017). Model Cybercounseling: Telaah Konseling Individu Online Chat-Asynchronous Berbasis Aplikasi Android. *Prosiding Seminar Bimbingan Dan Konseling*, 1(1), 31–38. <https://pasca.um.ac.id/conferences/index.php/snbk/article/view/204>
- Pujiyanti, A. (2018). Pengembangan Model Cyber counseling Berbantuan Facebook Untuk

- Meningkatkan Efektivitas Layanan Informasi Karier Di Sma Negeri 1 Semarang. *Prosiding*, 22. <http://prosiding.upgris.ac.id/index.php/bk2018/bkk20188/paper/view/2568>
- Rasyid, A., & Muhid, A. (2020). Pentingnya E-Counseling dalam Pelayanan BK di Sekolah pada Masa Pandemi Covid 19. *EduPsyCouns Journal*, 2(2). <https://ummaspule-journal.id/EdupsyCouns/article/view/1058>
- Sari, M. P., & Herdi, H. (2021). Cyber Counseling: Solusi Konseling di Masa Pandemi. *Jurnal Paedagogy*, 8(4), 579. <https://doi.org/10.33394/jp.v8i4.3949>
- Shaw, H. E., & Shaw, S. F. (2006). Critical ethical issues in online counseling: Assessing current practices with an ethical intent checklist. *Journal of Counseling & Development*, 84(1), 41–53. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2006.tb00378.x>
- Sugiyono, D. (2010). *Memahami penelitian kualitatif*.
- Sukardi, D. K. (2008). Pengantar Pelaksanaan Program BK di Sekolah. *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Sumakul, Y., & Ch Ruata, S. N. (2020). Kesejahteraan Psikologis Dalam Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Psychology" Humanlight"*, 1(1), 1–7. <https://ejournal-iakn-manado.ac.id/index.php/humanlight/article/view/302>
- Sutijono, & Farid, D. A. M. (2018). Cyber Counseling di Era Generasi Milenial. *Sosio Humanika*, 11(1), 3–4. www.journals.mindamas.com/index.php/sosiohumanika
- Trilling, B., & Fadel, C. (2009). *21st century skills: Learning for life in our times*. John Wiley & Sons.
- Wibowo, N. C. H., Milenia, F. I., & Azmi, F. H. (2019). Rancang Bangun Bimbingan Konseling Online. *Walisongo Journal of Information Technology*, 1(1), 13–24. <https://doi.org/10.21580/wjit.2019.1.1.3924>
- Widiasari, E., Kurniawati, H., & Zalafi, Z. (2022). PEER COUNSELOR: ONLINE PFA (PSYCHOLOGICAL FIRST AID) DURING COVID-19 PANDEMIC. *Proyeksi: Jurnal Psikologi*, 17(1), 67–77. <http://dx.doi.org/10.30659/jp.17.1.67-77>.
- Zulvi, N. W. (2021). Pendidikan Konselor Abad 21. *IJoCE: Indonesian Journal of Counseling and Education*, 2(2), 72–82. <https://lp2msasbabel.ac.id/jurnal/index.php/IJoCE/article/view/1979>