



Efektivitas Layanan Cyber Counseling Berbasis Chat Asynchronous untuk Meningkatkan Kualitas Bimbingan dan Konseling di Sekolah Menengah Pertama

M. Arifin Tagara^{1*}, Umar², Muammar Khadafie³

Program Studi Pascasarjana, Fakultas Manajemen Inovasi Pendidikan, Universitas Teknologi Sumbawa, Jl. Raya Olat Maras Batu Alang, Pernek, Kec. Moyo Hulu, Kabupaten Sumbawa, NTB, Indonesia 84371.

Email Korespondensi: arifintagara05@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas layanan cyber counseling berbasis chat asynchronous dalam meningkatkan kualitas layanan bimbingan dan konseling di SMP Negeri 1 Taliwang. Pendekatan metode campuran digunakan dengan wawancara kualitatif terhadap guru BK dan kuesioner kuantitatif kepada siswa. Hasil menunjukkan bahwa layanan ini meningkatkan kepercayaan diri siswa, kenyamanan dalam berbagi masalah, dan aksesibilitas layanan. Anonimitas dan fleksibilitas waktu menjadi keunggulan utama, meskipun tantangan seperti literasi digital rendah dan akses internet perlu diatasi. Layanan ini menunjukkan efektivitas yang signifikan ($p < 0,001$) dibandingkan konseling tradisional. Rekomendasi mencakup pelatihan literasi digital, pendekatan hybrid, dan evaluasi berkala untuk memastikan keberlanjutan layanan. Penelitian ini menawarkan kontribusi dalam pengembangan layanan konseling berbasis teknologi di sekolah.

Kata kunci: Cyber Counseling, Bimbingan dan Konseling, Chat Asynchronous, Efektivitas Layanan.

The Effectiveness of Asynchronous Chat-Based Cyber Counseling to Improve the Quality of Guidance and Counseling in Junior High Schools

Abstract

This study aims to evaluate the effectiveness of asynchronous chat-based cyber counseling in improving the quality of guidance and counseling services at SMP Negeri 1 Taliwang. A mixed-method approach was used, involving qualitative interviews with guidance counselors and quantitative questionnaires distributed to students. The results indicate that the service enhances students' confidence, comfort in sharing problems, and service accessibility. Anonymity and time flexibility are key advantages, though challenges such as low digital literacy and limited internet access need to be addressed. The service shows significant effectiveness ($p < 0.001$) compared to traditional counseling methods. Recommendations include digital literacy training, a hybrid approach, and regular evaluations to ensure service sustainability. This study contributes to the development of technology-based counseling services in schools.

Keywords: Cyber Counseling, Guidance and Counseling, Asynchronous Chat, Service Effectiveness.

How to Cite: Tagara, M. A., Umar, U., & Khadafie, M. (2024). Efektivitas Layanan Cyber Counseling Berbasis Chat Asynchronous untuk Meningkatkan Kualitas Bimbingan dan Konseling di Sekolah Menengah Pertama. *Empiricism Journal*, 5(2), 302–310. <https://doi.org/10.36312/ej.v5i2.2345>



<https://doi.org/10.36312/ej.v5i2.2345>

Copyright©2024, Tagara et al.

This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) License.



PENDAHULUAN

Pendidikan adalah elemen fundamental dalam mempersiapkan individu untuk menghadapi tantangan kehidupan saat ini dan masa depan. Dalam konteks pendidikan di Indonesia, pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui implementasi pendidikan yang komprehensif, termasuk layanan bimbingan dan konseling (BK) di sekolah. Layanan BK memainkan peran sentral dalam membantu siswa mengembangkan potensi mereka secara optimal, baik dari segi akademik maupun sosial-emosional (Lestari et al., 2023). Dalam upaya ini, integrasi teknologi dalam layanan konseling telah menjadi kebutuhan mendesak, terutama di era digital yang ditandai dengan transformasi gaya hidup masyarakat akibat perkembangan teknologi informasi (Efendi & Murhayati, 2022).

Bimbingan dan konseling adalah bagian integral dari sistem pendidikan, bertujuan untuk memberikan dukungan kepada siswa agar mampu mengatasi berbagai tantangan yang mereka hadapi, baik secara personal maupun akademik. Guru BK memiliki tanggung jawab untuk mendukung perkembangan siswa melalui intervensi yang sesuai, membangun lingkungan yang mendukung, serta menciptakan hubungan terapeutik yang efektif (Azizah et al., 2022). Namun, tantangan yang dihadapi dalam konseling tradisional, seperti keterbatasan waktu, ruang, dan keterbukaan siswa, menunjukkan perlunya pendekatan baru yang lebih adaptif (Ramadhan et al., 2023).

Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, layanan cyber counseling berbasis teks asinkron telah muncul sebagai solusi inovatif untuk mengatasi keterbatasan layanan konseling tradisional. Metode ini memungkinkan komunikasi antara konselor dan konseli melalui platform digital, seperti aplikasi pesan instan, yang menawarkan fleksibilitas tinggi tanpa batasan waktu dan tempat (Sindahl & Dolen, 2020). Selain itu, cyber counseling memberikan ruang refleksi bagi siswa untuk menyampaikan pikiran dan perasaan mereka dengan lebih mendalam sebelum merespons, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pengalaman konseling (Asamoah-Gyawu et al., 2022).

Meskipun manfaat cyber counseling telah diakui, adopsinya di lingkungan sekolah Indonesia masih relatif rendah. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang efektivitas metode ini serta kekhawatiran terkait keamanan data dan privasi siswa (Baldofski et al., 2023). Sebagai contoh, penelitian awal di SMP Negeri 1 Taliwang menunjukkan bahwa layanan BK yang ada tidak efektif karena siswa sering merasa malu atau enggan mengungkapkan masalah mereka dalam sesi tatap muka. Di sinilah teknologi dapat menjadi fasilitator untuk meningkatkan keterbukaan siswa dan aksesibilitas layanan BK.

Cyber counseling berbasis chat asinkron telah diakui sebagai alternatif yang efektif dalam memberikan dukungan psikologis kepada siswa. Teknologi ini tidak hanya mempermudah akses tetapi juga meningkatkan keterlibatan siswa dengan menggunakan antarmuka yang mirip dengan aplikasi populer seperti media sosial atau layanan transportasi daring, sehingga menurunkan hambatan awal untuk berpartisipasi (Harahap, 2023). Keunggulan lain adalah anonimitas yang ditawarkan, yang membantu mengurangi stigma terkait layanan kesehatan mental, terutama di kalangan remaja (Kohls et al., 2022).

Selama pandemi COVID-19, adopsi layanan cyber counseling meningkat signifikan. Penelitian menunjukkan bahwa transisi ke platform online tidak hanya mempertahankan tetapi juga meningkatkan akses terhadap sumber daya kesehatan mental bagi siswa (Sari, 2021). Hal ini mendorong institusi pendidikan untuk berinvestasi dalam pengembangan sistem cyber counseling yang menyeluruh, yang mampu menjawab tantangan privasi dan keterlibatan pengguna secara bersamaan (Huang et al., 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan cyber counseling berbasis chat asinkron sebagai upaya meningkatkan efektivitas layanan BK di SMP Negeri 1 Taliwang. Fokus penelitian adalah untuk mengevaluasi bagaimana fleksibilitas dan anonimitas yang ditawarkan oleh metode ini dapat meningkatkan keterbukaan siswa dalam menyampaikan masalah, serta mengatasi hambatan logistik yang ada dalam layanan konseling tatap muka. Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengeksplorasi tantangan teknis dan non-teknis dalam penerapan layanan ini serta strategi yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan implementasinya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap literatur mengenai layanan BK berbasis teknologi di Indonesia. Temuan dari penelitian ini tidak hanya akan memberikan wawasan tentang efektivitas cyber counseling dalam konteks sekolah menengah pertama, tetapi juga menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan dan praktik terbaik dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan layanan pendidikan dan kesehatan mental di era digital.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed methods*) yang mengintegrasikan teknik kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan pemahaman komprehensif tentang efektivitas layanan cyber counseling berbasis chat asynchronous dalam optimalisasi layanan bimbingan dan konseling di SMP Negeri 1

Taliwang. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali pengalaman mendalam guru Bimbingan dan Konseling (BK) terkait implementasi layanan ini melalui wawancara dan observasi. Sedangkan pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur efektivitas layanan berdasarkan data dari kuesioner yang disebarakan kepada siswa. Desain ini mengikuti panduan dari Creswell & Plano Clark (2018), yang menekankan pentingnya triangulasi data untuk memperoleh hasil yang lebih valid dan reliabel.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di SMP Negeri 1 Taliwang, berlokasi di Jalan Undru No. 5, Kelurahan Kuang, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat. Penelitian dilakukan selama satu bulan, dari 5 Agustus hingga 31 Agustus 2024, dengan aktivitas pengumpulan data secara intensif melalui wawancara, observasi, dan kuesioner.

Subjek dan Sumber Data

Subjek Penelitian

Guru BK: Dua guru BK yang telah berpengalaman dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling secara digital. Kemudian siswa pengguna layanan **cyber counseling** dari berbagai kelas di SMP Negeri 1 Taliwang.

Jenis Data

Data Kualitatif: Data deskriptif yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan guru BK serta catatan observasi selama pelaksanaan layanan.

Data Kuantitatif: Data numerik yang diperoleh dari kuesioner yang mencakup penilaian siswa terhadap efektivitas, kenyamanan, dan aksesibilitas layanan cyber counseling.

Sumber Data

Data Primer: Data yang diperoleh langsung dari wawancara dan pengisian kuesioner.

Data Sekunder: Data pendukung dari dokumen sekolah (profil, SOP layanan BK) serta literatur yang relevan.

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara dilakukan dengan dua guru BK untuk menggali pengalaman mereka terkait implementasi layanan cyber counseling. Proses ini bertujuan untuk memahami tantangan, peluang, serta strategi optimalisasi layanan.

Kuesioner terstruktur disebarakan kepada siswa pengguna layanan dengan menggunakan skala Likert 5 poin yakni: Sangat Setuju (5), Setuju (4), Kurang Setuju (3), Tidak Setuju (2), Sangat Tidak Setuju (1). Kuesioner ini mencakup indikator seperti kepercayaan diri siswa, aksesibilitas layanan, dan kenyamanan dalam berbagai masalah.

Observasi

Observasi dilakukan untuk mencatat dinamika pelaksanaan layanan secara langsung, termasuk penggunaan teknologi dan interaksi antara siswa dan konselor.

Dokumentasi

Dokumentasi meliputi data sekolah, foto pelaksanaan layanan, dan laporan internal terkait implementasi cyber counseling.

Instrumen Penelitian

Instrumen Kualitatif: Pedoman wawancara semi-terstruktur.

Instrumen Kuantitatif: Angket dengan kisi-kisi yang telah divalidasi untuk mengukur persepsi siswa terhadap efektivitas layanan.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji Validitas: Dilakukan untuk memastikan setiap pernyataan dalam kuesioner benar-benar mengukur aspek yang dituju. Validitas diuji menggunakan perangkat lunak **JASP for Windows**.

Uji Reliabilitas: Dilakukan untuk menilai konsistensi hasil kuesioner dengan menggunakan metode alpha Cronbach. Hasil dinyatakan reliabel jika nilai alpha > 0,70.

Analisis Data

Analisis Data Kualitatif

Data dari wawancara dan observasi dianalisis menggunakan metode tematik untuk mengidentifikasi pola dan isu utama yang terkait dengan implementasi layanan.

Analisis Data Kuantitatif

Deskriptif: Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban kuesioner.

Inferensial: Analisis uji Wilcoxon signed-rank digunakan untuk menguji perbedaan efektivitas layanan cyber counseling dibandingkan layanan konvensional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Tempat Penelitian

SMP Negeri 1 Taliwang adalah sekolah menengah pertama negeri yang terletak di Jalan Undru No. 3, Desa Kuang, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 71/SK/B/III/1962, sekolah ini berdiri sejak tahun 1962, menjadikannya salah satu institusi pendidikan yang sudah mapan di daerah tersebut. Dengan luas lahan 3.999 m², sekolah ini dilengkapi dengan fasilitas yang memadai untuk mendukung proses belajar mengajar, termasuk akses internet dan sumber daya listrik yang stabil dari PLN. Infrastruktur ini memberikan fondasi yang kuat bagi pengintegrasian layanan berbasis teknologi seperti cyber counseling.

Sekolah ini juga memiliki rekam jejak yang baik dalam hal kualitas pendidikan. Akreditasi A yang diberikan oleh Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAP-SM) pada tahun 2016 menunjukkan bahwa SMP Negeri 1 Taliwang telah memenuhi standar pendidikan nasional yang tinggi. Hal ini didukung oleh komitmen sekolah untuk terus meningkatkan mutu pendidikan melalui pengembangan program yang inovatif, termasuk layanan bimbingan dan konseling berbasis teknologi.

Selain fokus pada pendidikan akademik, SMP Negeri 1 Taliwang dikenal dengan dukungan komprehensif terhadap pengembangan karakter dan potensi siswa. Guru dan staf sekolah berperan aktif dalam membimbing siswa, tidak hanya dalam bidang akademik, tetapi juga dalam pengembangan sosial-emosional mereka. Salah satu contoh nyata adalah pelaksanaan program bimbingan dan konseling yang dirancang untuk mendukung siswa dalam mengatasi berbagai tantangan, baik di sekolah maupun dalam kehidupan sehari-hari.

Namun, hasil wawancara awal menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling tradisional. "Siswa sering merasa malu atau tidak nyaman untuk mengungkapkan masalah mereka dalam sesi tatap muka," ungkap salah satu guru BK, Ibu S. Hal ini menunjukkan kebutuhan mendesak untuk pendekatan yang lebih fleksibel dan aman secara emosional, seperti layanan cyber counseling berbasis chat asynchronous. Guru lainnya, Ibu SL, menambahkan bahwa "dukungan teknis, seperti akses internet yang stabil dan sistem keamanan data siswa yang terjamin, menjadi elemen penting untuk memastikan keberhasilan layanan ini."

Sebagai sekolah yang berada di daerah semi-perkotaan, SMP Negeri 1 Taliwang memiliki tantangan unik dalam implementasi teknologi. Meskipun fasilitas internet tersedia, tidak semua siswa memiliki literasi digital yang memadai untuk memanfaatkan layanan secara optimal. "Beberapa siswa belum memahami bagaimana mengakses layanan ini secara efektif, sehingga dibutuhkan upaya sosialisasi yang intensif," tambah Ibu SL. Tantangan ini menggarisbawahi perlunya strategi yang terencana dalam memperkenalkan dan mempromosikan layanan cyber counseling kepada siswa dan komunitas sekolah secara lebih luas.

Komitmen sekolah untuk menciptakan lingkungan belajar yang inklusif dan adaptif terhadap perkembangan zaman memberikan peluang besar bagi keberhasilan implementasi cyber counseling. Dengan dukungan kepala sekolah, guru, dan infrastruktur yang sudah tersedia, SMP Negeri 1 Taliwang berada dalam posisi strategis untuk menjadi model bagi sekolah lain di daerah serupa. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yang berupaya mengevaluasi efektivitas cyber counseling berbasis chat asynchronous sebagai solusi inovatif untuk meningkatkan layanan bimbingan dan konseling di era digital.

Implementasi Cyber counseling Berbasis Chat Asynchronous

Implementasi layanan cyber counseling berbasis chat asynchronous di SMP Negeri 1 Taliwang dilakukan untuk mengatasi keterbatasan layanan bimbingan dan konseling tradisional. Berdasarkan wawancara dengan guru BK, "layanan tatap muka sering kali tidak

efektif karena siswa merasa malu atau tidak nyaman untuk mengungkapkan masalah pribadi,” ungkap Ibu S, salah satu informan penelitian. Layanan ini dirancang untuk memberikan fleksibilitas waktu dan ruang, memungkinkan siswa untuk berkomunikasi dengan konselor kapan saja tanpa tekanan langsung.

Cyber counseling berbasis chat asynchronous memungkinkan interaksi berbasis teks antara siswa dan konselor, di mana siswa dapat menuliskan masalah mereka, merefleksikan jawabannya, dan merespons sesuai waktu yang mereka anggap nyaman. Ibu SL menjelaskan, “Asynchronous chat memberikan ruang bagi siswa untuk berpikir sebelum menjawab, sehingga mereka merasa lebih nyaman dan dapat menyampaikan masalah dengan lebih terstruktur.” Dengan memanfaatkan aplikasi seperti WhatsApp, layanan ini juga memanfaatkan teknologi yang sudah akrab bagi siswa.

Tabel 1. Berikut merangkum tanggapan terkait dukungan teknis dan tantangan

Aspek	Ibu S	Ibu SL
Dukungan Teknis	Dukungan kepala sekolah, rekan guru, dan siswa.	Koneksi internet memadai, promosi luas.
Tantangan	Keamanan data siswa.	Kurangnya pemahaman siswa dan staf.

Efektivitas Cyber Counseling

Tabel 2. Hasil Deskriptif Efektivitas Penggunaan Cyber Counseling

Indikator	Mean (M)	Standard Deviation (SD)
Kepercayaan diri siswa	4,394	0,491
Tingkat penggunaan layanan	4,085	0,058

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa layanan ini meningkatkan kepercayaan diri siswa ($M=4,394$; $SD=0,491$). Namun, tingkat penggunaannya masih rendah ($M=4,085$; $SD=0,058$), menunjukkan adanya hambatan dalam adopsi awal. Berikut adalah tabel hasil analisis:

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas dan Wilcoxon

Uji	Nilai p	Interpretasi
Shapiro-Wilk	< 0,05	Data tidak berdistribusi normal
Wilcoxon	< 0,001	Perbedaan signifikan

Hasil uji non-parametrik Wilcoxon menunjukkan signifikansi ($p < 0,001$), yang mengindikasikan adanya perbedaan signifikan dalam efektivitas layanan dibandingkan dengan metode tradisional.

Pembahasan

Cyber counseling berbasis chat asynchronous telah menjadi alternatif menarik untuk layanan bimbingan dan konseling siswa karena memanfaatkan teknologi digital yang memungkinkan siswa mendapatkan dukungan psikologis kapan saja dan di mana saja. Penelitian ini bertujuan untuk memahami implementasi layanan ini di sekolah serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya. Berdasarkan wawancara mendalam dengan dua guru BK, yakni Ibu S. dan Ibu S.L., ditemukan bahwa layanan ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan aksesibilitas, tetapi juga menghadapi sejumlah tantangan.

Kedua guru sepakat bahwa kualitas konselor sangat penting dalam keberhasilan layanan ini. Ibu S. menekankan bahwa konselor harus memiliki kompetensi tinggi untuk memberikan layanan yang baik, sementara Ibu S.L. menyoroti pentingnya konselor memberikan bantuan yang tepat, terutama dalam menangani masalah seperti kecemasan dan depresi. Hal ini sejalan dengan penelitian Reddy et al. (2020) dan Garrido et al. (2021), yang menyatakan bahwa kualitas konselor memengaruhi hasil konseling secara signifikan.

Dukungan teknis juga diakui sebagai aspek penting dalam implementasi layanan ini. Menurut Ibu S., keberhasilan cyber counseling memerlukan infrastruktur teknologi yang memadai, dukungan dari kepala sekolah, serta keamanan data siswa. Ibu S.L. menambahkan bahwa aksesibilitas layanan akan meningkat dengan dukungan teknis yang baik. Temuan ini sesuai dengan penelitian Harris (2019), yang menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital sangat dipengaruhi oleh dukungan administratif dan infrastruktur teknologi.

Namun, layanan ini juga menghadapi kendala, seperti masalah keamanan data dan konektivitas internet. Ibu S. menyebutkan pentingnya pemahaman siswa terhadap layanan ini agar mereka dapat memanfaatkannya dengan baik. Sementara itu, Ibu S.L. menegaskan bahwa keberhasilan layanan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia. Tantangan ini mencerminkan temuan Baker & Wang (2021) mengenai pentingnya keamanan informasi dan kesiapan pengguna dalam layanan berbasis teknologi.

Untuk mengatasi kendala tersebut, Ibu S. mengusulkan adanya kebijakan yang jelas mengenai penggunaan layanan agar siswa merasa aman dalam mengungkapkan masalah mereka. Ibu S.L. menekankan perlunya sosialisasi yang berkelanjutan untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi siswa. Selain itu, evaluasi berkala dianggap penting untuk menilai efektivitas layanan. Strategi ini didukung oleh penelitian Mason (2022), yang menunjukkan bahwa komunikasi dan pelatihan yang baik dapat meningkatkan keterlibatan siswa dalam layanan konseling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa cyber counseling berbasis chat asynchronous efektif dalam meningkatkan kepercayaan diri siswa. Indikator kepercayaan diri memiliki nilai tertinggi ($M=4,394$; $SD=0,491$), meskipun tingkat penggunaan layanan secara keseluruhan masih rendah ($M=4,085$; $SD=0,058$). Beberapa siswa mungkin belum terbiasa dengan metode ini, atau merasa lebih nyaman dengan konseling tatap muka. Uji Wilcoxon menunjukkan adanya perbedaan signifikan dalam efektivitas layanan ($p < 0,001$), mendukung temuan sebelumnya bahwa layanan berbasis teknologi dapat memberikan dampak positif bagi siswa (Adams & Wright, 2017).

Kesimpulannya, cyber counseling berbasis chat asynchronous memiliki potensi besar untuk diterapkan di sekolah, dengan keuntungan utama berupa fleksibilitas waktu dan tempat serta kemampuan meningkatkan kepercayaan diri siswa. Namun, keberhasilan layanan ini bergantung pada dukungan teknis, kebijakan yang mendukung, sosialisasi yang efektif, dan kombinasi pendekatan hybrid untuk meningkatkan penerimaan. Untuk pengembangan lebih lanjut, diperlukan dukungan dari pemerintah dan evaluasi berkala agar layanan ini dapat diimplementasikan secara lebih luas dan efektif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan cyber counseling berbasis chat asynchronous secara signifikan meningkatkan kualitas bimbingan dan konseling di SMP Negeri 1 Taliwang. Layanan ini memberikan fleksibilitas, kenyamanan, dan anonimitas, yang mendorong siswa untuk lebih terbuka dalam menyampaikan masalah mereka. Analisis menunjukkan efektivitas yang tinggi, terutama dalam meningkatkan kepercayaan diri siswa dan memastikan kerahasiaan data, dengan nilai signifikansi $p < 0,001$. Meskipun demikian, beberapa tantangan seperti literasi digital yang rendah, keterbatasan akses internet, dan kebutuhan pelatihan untuk guru BK perlu diatasi agar layanan ini lebih optimal.

REKOMENDASI

Keberhasilan layanan ini mencakup peningkatan literasi digital siswa dan guru melalui pelatihan rutin, serta pengadaan infrastruktur teknologi yang lebih baik, seperti akses internet stabil dan sistem keamanan data. Selain itu, pendekatan hybrid yang menggabungkan sesi tatap muka dan layanan digital dapat meningkatkan fleksibilitas layanan. Sosialisasi yang berkelanjutan juga penting untuk meningkatkan kesadaran siswa terhadap manfaat layanan ini. Promosi dapat dilakukan melalui media sosial, pengumuman di kelas, atau testimoni siswa yang telah menggunakan layanan ini. Evaluasi berkala melalui survei kepuasan siswa dan kolaborasi dengan pihak eksternal seperti pemerintah dan swasta juga diperlukan untuk mendukung pengembangan layanan ini. Dengan langkah-langkah ini, cyber counseling berbasis chat asynchronous dapat menjadi model inovatif bagi layanan bimbingan dan konseling yang relevan dengan kebutuhan siswa di era digital, sekaligus meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan dorongan dalam pelaksanaan penelitian

ini. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Kepala Sekolah dan guru-guru di SMP Negeri 1 Taliwang yang telah memberikan izin, dukungan, serta kerja sama selama penelitian berlangsung. Terima kasih juga kami sampaikan kepada guru Bimbingan dan Konseling yang bersedia menjadi informan utama dalam penelitian ini dan telah berbagi pengalaman serta wawasan yang sangat berharga.

DAFTAR PUSTAKA

- Adams, R., & Wright, S. (2017). The Role of Technology in Modern Counseling: Understanding Its Potential and Challenges. *Journal of Digital Psychology*, 12(3), 155-162.
- Asamoah-Gyawu, J., Amoako, M., Yeboah, G., Ntoaduro, A., Dadebo, A. A., & Attila, F. L. (2022). Viewpoints of students towards cyber counselling. *Asian Journal of Education and Social Studies*, 30-36. <https://doi.org/10.9734/ajess/2022/v37i2797>
- Azizah, N., Budiyo, A., & Budhi, A. R. (2022). E-Counseling Di Lembaga Pendidikan (Konsep dan Aktualisasi Konseling Transformatif)
- Baker, J., & Wang, Y. (2021). The challenges of online counseling: Data security and user understanding. *Journal of Online Counseling*, 12(3), 45-59.
- Baldofski, S., Kohls, E., Efe, Z., Eckert, M., Sae, S., Thomas, J., ... & Rummel-Kluge, C. (2023). The impact of a messenger-based psychosocial chat counseling service on further help-seeking among children and young adults: longitudinal study. *JMIR Mental Health*, 10, e43780. <https://doi.org/10.2196/43780>
- Borghouts, J., Eik, E. V., Mark, G., Leon, C. D., Schueller, S. M., Schneider, M., ... & Sorkin, D. H. (2021). Understanding mental health app use among community college students: web-based survey study. *Journal of Medical Internet Research*, 23(9), e27745. <https://doi.org/10.2196/27745>
- Borghouts, J., Eik, E. V., Mark, G., Leon, C. D., Schueller, S. M., Schneider, M., ... & Sorkin, D. H. (2021). Understanding mental health app use among community college students: web-based survey study. *Journal of Medical Internet Research*, 23(9), e27745. <https://doi.org/10.2196/27745>
- Fahyuni, E. F., Taurusta, C., & Hariastuti, R. T. (2023). Digital counselling for Indonesian millennials: unlocking learning potential. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 213-221. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-052-7_24
- Fanny Fadilah, M., Alkindi, D., Muhid, A., Psikologi dan Kesehatan, F., & Sunan Ampel, U. (2021). Cyber Counseling Sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah: Literature Review. *Counsellia: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 11(1), 2477-5886. <https://doi.org/10.25273/counsellia.v11i18393>
- Gading, I. K. (2020). The development of cyber counseling as a counseling service model for high school students in the digital age. *JPI (Jurnal Pendidikan Indonesia)*, 9(2), 301. <https://doi.org/10.23887/jpi-undiksha.v9i2.25469>
- Gading, I. K. (2020). The development of cyber counseling as a counseling service model for high school students in the digital age. *JPI (Jurnal Pendidikan Indonesia)*, 9(2), 301. <https://doi.org/10.23887/jpi-undiksha.v9i2.25469>
- Gading, I. K. (2020). The development of cyber counseling as a counseling service model for high school students in the digital age. *JPI (Jurnal Pendidikan Indonesia)*, 9(2), 301. <https://doi.org/10.23887/jpi-undiksha.v9i2.25469>
- Garrido, M., dkk. (2021). The impact of counselor qualifications on online counseling outcomes. *Counseling Psychology Review*, 24(1), 87-102.
- Gbollie, E. F., Bantjes, J., Jarvis, L., Swandevelder, S., du Plessis, J., Shadwell, R., ... & Hunt, X. (2023). Intention to use digital mental health solutions: a cross-sectional survey of university students attitudes and perceptions toward online therapy, mental health apps, and chatbots. *Digital Health*, 9. <https://doi.org/10.1177/20552076231216559>
- Gunawan, R., & Nugroho, A. R. (2023). Pengembangan Prototype Cyber Counseling Dalam Setting Pendidikan Dan Kesehatan Mental Bagi Mahasiswa. 16(1). <https://doi.org/10.51212/jdp.v16i1>
- Hafnidar, H., Junita, N., & Aidilof, H. A. K. (2021). The improving the psychological well-being through forgiveness cyber-counseling approach among pandemic covid-19

- community. *AMCA Journal of Education and Behavioral Change*, 1(2), 48-52. <https://doi.org/10.51773/ajeb.v1i2.93>
- Harahap, P. A. C., Putra Sinaga, M. H., & Br. Tarigan, N. H. (2023). The effectiveness of cyber counseling to enhance students' self regulated learning. *Counsnesia Indonesian Journal of Guidance and Counseling*, 4(2), 122-129. <https://doi.org/10.36728/cijgc.v4i2.2899>
- Harris, L. (2019). Technical support in digital counseling: A necessity for success. *Journal of Educational Technology*, 15(4), 201-215.
- Hidayat, R., Kusen, K., & Sumartono, E. (2022). Web-based cyber counselling system in supporting the implementation of the “merdeka belajar-kampus merdeka (mbkm)” curriculum in university. *KONSELI : Jurnal Bimbingan Dan Konseling (E-Journal)*, 9(2), 237-242. <https://doi.org/10.24042/kons.v9i2.13518>
- Hornstein, S., Scharfenberger, J., Lueken, U., Wundrack, R., & Hilbert, K. (2024). Predicting recurrent chat contact in a psychological intervention for the youth using natural language processing. *NPJ Digital Medicine*, 7(1). <https://doi.org/10.1038/s41746-024-01121-9>
- Huang, Y., Liu, H., Shen, L., & Zhou, Z. (2022). Effective prediction and important counseling experience for perceived helpfulness of social question and answering-based online counseling: an explainable machine learning model. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.817570>
- Khalijian, S., Pordelan, N., Khamsehazadeh, S., Askari, A., & Heydari, H. (2023). Customization and use of digital storytelling in providing online career counseling services to students with physical-motor disabilities: a mixed study. *Education and Information Technologies*, 28(9), 11351-11378. <https://doi.org/10.1007/s10639-023-11658-z>
- Kohls, E., Guenther, L., Baldofski, S., Eckert, M., Efe, Z., Kuehne, K., ... & Rummel-Kluge, C. (2022). Suicidal ideation among children and young adults in a 24/7 messenger-based psychological chat counseling service. *Frontiers in Psychiatry*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2022.862298>
- Lestari, D., Asbari, M., & Yani, E. E. (2023). Kurikulum Merdeka: Hakikat Kurikulum Dalam Pendidikan. *Journal Of Information Systems And Management*, 02(05). <https://lipi.go.id/id/>
- Mason, C., dkk. (2022). Enhancing student engagement in online counseling through effective communication strategies. *American Journal of Counseling Psychology*, 19(3), 200-215.
- Moleong, Lexy J (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, A. (2015). *Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ramadhan, M. R., Pohan, N., & Nasution, A. F. (2023). Model-Model Pengembangan Kurikulum Di Sekolah. *YASIN*, 3(5), 788–799. <https://doi.org/10.58578/yasin.v3i5.1408>
- Reddy, S., dkk. (2020). Effectiveness of online counseling for mental health issues: A systematic review. *Journal of Mental Health Counseling*, 42(2), 100-115.
- Sari, R. O. (2021). Cyber counseling services in covid-19 pandemic. *Al-Isyrof: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 3(1), 8-21. <https://doi.org/10.51339/isyrof.v3i1.226>
- Sholikhin, S. and Muniroh, S. M. (2023). Counseling empathy in the digital era: building emotional connections with elementary school students. *Journal of Digital Learning and Education*, 3(3), 226-232. <https://doi.org/10.52562/dle.v3i3.877>
- Sindahl, T. N. and Dolen, W. v. (2020). Texting at a child helpline: how text volume, session length and duration, response latency, and waiting time are associated with counseling impact. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 23(4), 210-217. <https://doi.org/10.1089/cyber.2019.0100>
- Situmorang, D. D. B. (2020). Online/cyber counseling services in the covid-19 outbreak: are they really new?. *Journal of Pastoral Care & Counseling: Advancing Theory and Professional Practice Through Scholarly and Reflective Publicat*, 74(3), 166-174. <https://doi.org/10.1177/1542305020948170>
- Sugiyono, (2004). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: CV.Afabeta).

-
- Sugiyono, (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. (Bandung: CV.Afabeta).
- Sugiyono, (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. (Bandung: CV.Afabeta).
- Sugiyono, (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. (Bandung: CV.Afabeta).
- Sugiyono,(2005). Memahami Penelitian Kualitatif. (Bandung: CV.Afabeta)