



Penerapan Teori Konseling dalam Praktik Layanan, Pemanfaatan Teknologi, dan Evaluasi Profesional Konselor di Era Digital

Fatimah Azzaharah*, & Agus Tinus

Program Studi Magister Pedagogi, Universitas Muhammadiyah Malang, Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang, Jawa Timur, Indonesia 65144.

Email Correspondence: fatimah_a25@webmail.umm.ac.id

Abstrak

Digitalisasi layanan bimbingan dan konseling (BK) memperluas akses bantuan, tetapi kajian terdahulu masih sering memisahkan pembahasan tentang teori konseling, pemanfaatan teknologi, etika digital, dan evaluasi profesional. Artikel ini bertujuan menyintesis keempat ranah tersebut dalam konteks BK pendidikan, khususnya layanan konselor sekolah. Penelitian menggunakan kajian pustaka naratif atas publikasi nasional dan internasional, buku teori, serta standar profesi, dengan penekanan pada literatur 2020–2026. Sumber dianalisis melalui ekstraksi gagasan, pengodean tematik, perbandingan kritis, dan sintesis konseptual. Hasil sintesis menghasilkan kerangka integratif yang menghubungkan (1) teori konseling sebagai landasan konseptual asesmen dan intervensi, (2) teknologi sebagai sarana desain serta penyampaian layanan, (3) etika digital sebagai mekanisme perlindungan konseli, dan (4) evaluasi profesional sebagai sistem akuntabilitas dan umpan balik. Keempat komponen saling bergantung: pemilihan media mengikuti tujuan teoretis, penerapannya dibatasi oleh prinsip etis, sedangkan evaluasi mengarahkan perbaikan layanan. Kerangka tersebut menawarkan alur kerja dari konseptualisasi kebutuhan, desain layanan digital, implementasi etis, hingga evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Kontribusi artikel bersifat konseptual, bukan pembuktian efektivitas model; validasi empiris pada konteks sekolah masih diperlukan.

Kata kunci: Teori Konseling; Layanan Konseling; Teknologi Digital; Evaluasi Profesional; Konselor.

Counseling Theory, Technology Use, and Professional Evaluation of Counselors in the Digital Era

Abstract

The digitalization of guidance and counseling services expands access to support, yet previous reviews often address counseling theories, technology use, digital ethics, and professional evaluation separately. This article synthesizes these four domains within educational counseling, particularly school counseling practice. A narrative literature review was conducted using national and international publications, counseling theory books, and professional standards, emphasizing literature published between 2020 and 2026. Sources were examined through information extraction, thematic coding, critical comparison, and conceptual synthesis. The synthesis proposes an integrative framework comprising (1) counseling theory as the conceptual basis for assessment and intervention, (2) digital technology as the means of designing and delivering services, (3) digital ethics as a mechanism for protecting clients, and (4) professional evaluation as an accountability and feedback system. These components are interdependent: theory informs platform and intervention choices, ethical requirements shape implementation, and evaluation guides continuous improvement. The resulting conceptual pathway connects needs assessment and case conceptualization, digital service design, ethical implementation, professional evaluation, and iterative service improvement. This contribution is conceptual rather than evidence that the proposed framework improves counseling outcomes; empirical validation in school settings remains necessary.

Keywords: Counseling Theory; Counseling Services; Digital Technology; Professional Evaluation; Counselor.

How to Cite: Azzaharah, F., & Tinus, A. (2026). Penerapan Teori Konseling dalam Praktik Layanan, Pemanfaatan Teknologi, dan Evaluasi Profesional Konselor di Era Digital. *Empiricism Journal*, 7(3), 3433-3450. <https://doi.org/10.36312/ej.v7i3.6162>



<https://doi.org/10.36312/ej.v7i3.6162>

Copyright© 2026, Azzaharah & Tinus.

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



PENDAHULUAN

Peralihan layanan bimbingan dan konseling (BK) dari pertemuan tatap muka menuju komunikasi berbasis video, pesan digital, formulir asesmen daring, dan sistem informasi sekolah telah mengubah cara konselor berinteraksi dengan konseli. Perubahan ini meningkatkan fleksibilitas layanan, tetapi juga menuntut keputusan profesional baru tentang media, keamanan informasi, hubungan konseling, dan penilaian hasil. Di tengah perluasan sarana digital, teori konseling tetap dibutuhkan sebagai dasar memahami masalah,

merumuskan tujuan, memilih intervensi, serta menafsirkan perubahan konseli (Corey, 2024). Tanpa pijakan teoretis, layanan digital berisiko direduksi menjadi pertukaran pesan atau pemberian nasihat yang cepat, bukan proses bantuan profesional yang sistematis.

Persoalan utama bukan lagi sekadar apakah teknologi dapat dipakai dalam konseling, melainkan bagaimana teknologi diintegrasikan dengan prinsip ilmiah dan tanggung jawab profesional konselor. Literatur nasional telah menggambarkan manfaat konseling daring dalam memperluas akses dan memperkaya media layanan (Sarasvati & Rukiyati, 2024; Syamila & Herdi, 2021; Zola, 2024). Namun, pemanfaatan platform tidak serta-merta menjamin bahwa asesmen berbasis teori, persetujuan layanan, kerahasiaan, dan evaluasi hasil berlangsung sebagai satu proses yang koheren. Kesenjangan antara meluasnya media digital dan belum terpadunya empat komponen praktik tersebut menjadi masalah sentral kajian ini.

Walaupun demikian, transformasi digital tidak hanya membawa peluang. Sejumlah penelitian menyoroti bahwa layanan konseling online menghadirkan persoalan etis yang kompleks, seperti kerahasiaan, keamanan data, persetujuan layanan, kompetensi konselor, dan batas relasi profesional (Anindya et al., 2024; Jannah & Marjo, 2022; Pulat & Barutçu-Yıldırım, 2021; Stoll et al., 2020). Kajian internasional tentang psikoterapi online juga menemukan bahwa isu privasi, kerahasiaan, keamanan, dan kompetensi profesional merupakan aspek yang paling sering muncul dalam perdebatan etika digital (Lustgarten et al., 2020; Rutkowska et al., 2025). Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi dalam konseling perlu dipandang bukan sekadar pemindahan media dari ruang konseling ke ruang virtual, melainkan perubahan ekosistem layanan yang menuntut penguatan teori, etika, kompetensi digital, dan evaluasi profesional.

Kesenjangan tersebut dapat dibaca pada empat ranah yang saling berkaitan. Pada ranah teori, pemilihan teknik dan media digital belum selalu ditautkan secara eksplisit dengan konseptualisasi kasus. Pada ranah teknologi, kemudahan komunikasi berpotensi menutupi persoalan akses, keterbatasan asesmen, dan ketergantungan platform. Pada ranah etika, kerahasiaan, persetujuan, batas relasi, serta penanganan keadaan darurat memperoleh dimensi risiko baru. Pada ranah evaluasi, ukuran keberhasilan layanan dapat berhenti pada jumlah aktivitas dan kelengkapan administrasi, bukan pada perubahan konseli, kualitas aliansi, dan keamanan proses (Agista et al., 2025; Khairun et al., 2025; Winingsih, 2021). Karena keempat ranah ini memengaruhi satu sama lain, pembahasan yang terpisah belum cukup memberi pedoman desain layanan BK digital yang bertanggung jawab.

Studi terdahulu memberi dasar penting, tetapi fokusnya berbeda-beda: Fadhilah et al. (2021) dan Purwaningrum et al. (2021) mengulas cyber counseling dan aplikasi layanan daring; Munawaroh et al. (2021), Stoll et al. (2020), serta Pulat dan Barutçu-Yıldırım (2021) menyoroti persoalan etika; sedangkan Abadi et al. (2024) dan Agista et al. (2025) menekankan evaluasi program BK. Kajian tersebut relevan bagi masing-masing ranah, namun belum secara eksplisit memosisikan teori, teknologi, etika, dan evaluasi sebagai mekanisme yang saling menentukan dalam satu siklus layanan. Celah konseptual inilah yang dijawab melalui sintesis lintas-ranah, bukan melalui klaim bahwa teknologi atau pendekatan tertentu pasti efektif pada semua konseli.

Kebaruan artikel ini adalah pengembangan perspektif integratif yang tidak berhenti pada daftar unsur layanan. Teori menentukan rasional asesmen dan intervensi; teknologi menerjemahkannya ke dalam bentuk layanan yang layak; etika membatasi dan melindungi proses digital; sedangkan evaluasi memeriksa mutu, hasil, serta kebutuhan penyesuaian pada siklus berikutnya. Dengan demikian, hubungan antarkomponen dirumuskan sebagai alur keputusan profesional yang dapat ditelusuri, bukan sekadar rekomendasi penggunaan perangkat. Kajian difokuskan pada layanan BK pendidikan, khususnya konselor sekolah, yang mencakup layanan individual, kelompok, klasikal, dan karier. Tujuannya ialah menyintesis landasan teoretis, peluang dan batas teknologi, tuntutan etika digital, serta indikator evaluasi untuk menghasilkan kerangka konseptual layanan BK digital yang humanis, aman, dan akuntabel.

METODE

Desain dan Fokus Kajian

Artikel ini menggunakan kajian pustaka naratif (narrative literature review) dengan fokus pada integrasi teori konseling, teknologi digital, etika profesional, dan evaluasi layanan BK di lingkungan pendidikan. Desain naratif dipilih untuk membandingkan argumentasi konseptual, temuan penelitian, dan standar profesi yang memiliki pendekatan metodologis berbeda. Karena bukan systematic review, kajian ini tidak dimaksudkan mengestimasi ukuran efek gabungan atau mengklaim kelengkapan seluruh publikasi yang tersedia. Unit analisisnya adalah gagasan, hasil penelitian yang relevan, dan prinsip normatif yang dapat mendukung rancangan layanan konseling sekolah.

Sumber dan Penelusuran Literatur

Bahan kajian bersumber dari artikel jurnal nasional dan internasional, buku teori konseling, serta dokumen standar profesi yang terdokumentasi dalam daftar pustaka. Rujukan yang tercantum diterbitkan pada rentang 2020–2025. Istilah yang memandu pengumpulan literatur meliputi “counseling theory”, “online counseling”, “cyber counseling”, “digital counseling”, “school counseling”, “therapeutic alliance”, “digital ethics”, “counselor competence”, “program evaluation”, dan padanan bahasa Indonesia. Catatan penelusuran awal tidak memuat nama basis data atau portal, tanggal pencarian, jumlah rekaman yang ditemukan, maupun jumlah naskah yang diperiksa dalam bentuk teks lengkap. Karena data tersebut tidak dapat ditelusuri kembali secara sah, angka proses seleksi awal tidak direkonstruksi atau diklaim sebagai fakta.

Audit Retrospektif dan Komposisi Sumber

Untuk meningkatkan keterlacakan sumber, pada 8 Oktober 2026 dilakukan audit retrospektif terhadap daftar pustaka naskah awal dan naskah revisi. Audit menemukan 40 referensi pada naskah awal dan tiga referensi tambahan dalam revisi, sehingga daftar pustaka akhir memuat 43 sumber unik, yaitu 39 artikel jurnal, dua buku teori, dan dua dokumen standar profesi. Tiga sumber tambahan yang berfokus pada terapi kognitif-perilaku daring dan aliansi terapeutik (Hedman-Lagerlöf et al., 2023; Saxler et al., 2024; Seuling et al., 2024) diverifikasi melalui laman penerbit jurnal dan rekaman PubMed. Angka 40 dan 43 adalah jumlah entri bibliografis yang dapat diperiksa pada dua versi naskah, bukan total hasil pencarian dalam basis data ataupun jumlah artikel yang lolos penyaringan teks penuh. Oleh sebab itu, pemetaan korpus ini diposisikan sebagai audit dokumenter pendukung kajian naratif, bukan sebagai alur seleksi systematic review.

Kriteria Pemilihan dan Penilaian Mutu Sumber

Kriteria inklusi ditetapkan berdasarkan keterkaitan langsung dengan layanan konseling pendidikan atau bukti lintas-konteks yang dapat dijadikan pembandingan secara hati-hati; kejelasan landasan teori, strategi digital, etika, atau indikator evaluasi; serta tersedianya identitas bibliografis yang dapat dilacak. Sumber dikecualikan bila hanya berupa opini populer, tidak berkaitan dengan pertanyaan kajian, atau tidak memuat informasi minimum untuk menilai dasar klaim. Mutu sumber dipertimbangkan melalui kredibilitas penerbit dan dokumen standar profesi, kejelasan tujuan dan metode, kesesuaian sampel atau konteks, transparansi temuan, serta kontribusi teoritisnya. Studi empiris, tinjauan sistematis, buku teori, dan pedoman etika tidak diperlakukan sebagai bukti dengan fungsi yang sama: penelitian digunakan untuk membahas temuan, sedangkan teori dan standar profesi digunakan untuk membangun argumentasi konseptual maupun normatif.

Prosedur Telaah dan Sintesis Tematik

Telaah dilakukan terhadap dua rumpun bahan yang dibedakan fungsinya. Rumpun pertama mencakup karya konseptual dan pedoman profesional mengenai teori konseling, hubungan bantuan, kompetensi konselor, perlindungan konseli, dan penjaminan mutu program. Rumpun kedua mencakup temuan empiris atau tinjauan hasil penelitian tentang konseling daring, aliansi terapeutik, teknologi asesmen, dan persoalan etika layanan jarak jauh. Ketika hasil penelitian tidak searah, perbedaan konteks, subjek, mode layanan, dan ukuran hasil diperhatikan sebelum menyusun kesimpulan; bukti layanan psikoterapi orang dewasa tidak secara otomatis digeneralisasi ke layanan konseling siswa.

Proses analisis disusun sebagai alur: identifikasi literatur → pembacaan teks → ekstraksi informasi → pengodean awal → pengelompokan kategori → sintesis tematik → perumusan kerangka integratif. Informasi yang diekstraksi meliputi penulis/tahun, konteks atau populasi, desain dan jenis bukti, pendekatan konseling, media digital, risiko dan ketentuan etis, indikator evaluasi, serta keterbatasan temuan. Kode awal seperti “konseptualisasi kasus”, “akses media”, “persetujuan digital”, dan “perubahan konseli” dikelompokkan menjadi empat tema induk: teori, teknologi, etika, dan evaluasi. Hubungan antartema kemudian diperiksa melalui pertanyaan sintesis: bagaimana teori mengarahkan pilihan media, bagaimana risiko digital membatasi implementasi, dan bagaimana evaluasi memberi umpan balik untuk memperbaiki layanan. Kerangka yang dihasilkan merupakan proposisi konseptual yang masih perlu diuji secara empiris.

Keterbatasan Metodologis

Keterbatasan kajian naratif meliputi potensi subjektivitas pemilihan sumber dan interpretasi bukti, heterogenitas desain penelitian, serta tidak dilakukannya penilaian risiko bias dan seleksi setara dengan tinjauan sistematis. Tidak tersedianya log basis data, hasil pencarian awal, proses deduplikasi, dan pemeriksaan teks lengkap merupakan keterbatasan transparansi yang tidak dapat diselesaikan dengan sekadar menghitung entri daftar pustaka. Audit retrospektif 8 Oktober 2026 meningkatkan kejelasan jumlah dan komposisi sumber yang terdokumentasi, tetapi tidak menggantikan penelusuran ulang terstruktur. Karena itu, artikel ini tidak mengklaim penelusuran komprehensif, efektivitas gabungan, atau validasi empiris model; kerangka yang dihasilkan tetap merupakan sintesis konseptual yang perlu diuji pada konteks konseling sekolah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Sintesis Literatur

Sintesis menghasilkan empat tema yang saling berkaitan: teori sebagai penentu tujuan dan teknik bantuan, teknologi sebagai sarana penyampaian dan pencatatan, etika sebagai pengaman keputusan layanan, serta evaluasi sebagai sumber bukti dan umpan balik. Tema-tema tersebut tidak dipandang sebagai unsur yang berdiri sendiri. Misalnya, pemilihan asesmen digital mengandaikan kesesuaian dengan konseptualisasi kasus, perlindungan data konseli, dan indikator hasil yang dapat ditafsirkan. Dengan demikian, hasil utama kajian bukan sekadar inventarisasi manfaat dan risiko layanan digital, melainkan rancangan hubungan fungsional antarkomponen sebagai dasar model integratif.

Tabel 1. Sintesis Isu Utama Layanan Konseling di Era Digital

Isu Utama	Permasalahan Kunci	Arah Penguatan Layanan
Penerapan teori konseling	Teori belum selalu diterjemahkan ke dalam konseptualisasi kasus, pemilihan teknik, dan evaluasi hasil.	Menggunakan teori sebagai dasar asesmen, intervensi, dokumentasi, dan refleksi layanan.
Pemanfaatan teknologi	Teknologi sering digunakan sebatas media komunikasi, belum sebagai bagian dari siklus layanan yang utuh.	Memanfaatkan teknologi untuk asesmen, psikoedukasi, konseling daring, dokumentasi, dan tindak lanjut.
Etika dan kerahasiaan	Data konseli rentan terekam, tersebar, atau diakses pihak yang tidak berwenang.	Menerapkan informed consent, platform aman, batas profesional, dan perlindungan data.
Kompetensi digital konselor	Kesiapan konselor dalam layanan daring, keamanan digital, dan evaluasi berbasis data masih beragam.	Pelatihan berkelanjutan tentang konseling digital, supervisi, dan akuntabilitas layanan.
Evaluasi profesional	Evaluasi sering bersifat administratif dan belum sepenuhnya mengukur proses, hasil, serta dampak layanan.	Mengembangkan evaluasi proses, hasil, program, serta refleksi profesional berbasis data.

Pembahasan

Pembahasan difokuskan pada hubungan antara temuan sintesis literatur dengan permasalahan praktik layanan konseling di era digital. Dalam kajian ini, transformasi digital dipahami sebagai perubahan ekosistem layanan, bukan sekadar perubahan alat. Karena itu, pembahasan diarahkan pada penerapan teori konseling, teknologi, etika, evaluasi profesional, dan model implementasi layanan yang dapat digunakan oleh konselor sekolah maupun praktisi bimbingan dan konseling.

Teori konseling sebagai fondasi praktik layanan

Teori konseling berperan sebagai fondasi utama karena teori membantu konselor memahami masalah konseli secara sistematis. Dalam pendekatan person-centered, hubungan konseling dibangun melalui empati, penerimaan tanpa syarat, dan kongruensi konselor. Prinsip ini tetap relevan dalam layanan daring karena konseli tetap membutuhkan ruang psikologis yang aman dan diterima, meskipun interaksi dilakukan melalui layar. Dalam pendekatan kognitif-perilaku, konselor membantu konseli mengidentifikasi pikiran tidak adaptif dan membangun strategi perilaku yang lebih sehat. Pendekatan ini dapat dipadukan dengan jurnal refleksi digital, lembar kerja daring, atau pemantauan perilaku melalui aplikasi. Dalam pendekatan behaviorial, teknologi dapat mendukung kontrak perilaku, penguatan positif, dan monitoring kebiasaan. Sementara itu, pendekatan solution-focused dapat memanfaatkan media digital untuk menstimulasi tujuan, kekuatan, dan langkah kecil perubahan.

Penerapan teori dalam konteks digital memerlukan konseptualisasi kasus yang cermat. Konselor perlu membedakan apakah masalah konseli berkaitan dengan faktor akademik, keluarga, relasi sosial, kesehatan mental, atau pengalaman digital seperti cyberbullying, kecanduan gawai, tekanan media sosial, dan isolasi sosial. Konseptualisasi kasus membantu konselor memilih teori yang tepat dan menghindari penggunaan teknologi secara mekanis. Sommers-Flanagan dan Sommers-Flanagan (2025) menekankan bahwa teori konseling perlu dipahami sebagai panduan fleksibel yang membantu konselor menyesuaikan teknik dengan konteks konseli. Dengan demikian, konseling digital tidak boleh kehilangan kedalaman teoretisnya.

Dalam praktik sekolah, integrasi teori juga berarti konselor mampu menerjemahkan pendekatan konseling ke dalam layanan individual, kelompok, klasikal, dan konsultasi. Misalnya, layanan bimbingan klasikal tentang literasi digital dapat disusun berdasarkan teori perkembangan remaja dan teori belajar sosial. Konseling individual bagi siswa yang mengalami kecemasan akademik dapat menggunakan teknik kognitif-perilaku dengan dukungan asesmen digital. Konseling kelompok untuk meningkatkan self-regulated learning dapat menggabungkan pendekatan realitas, behaviorial, dan media refleksi daring. Dengan cara ini, teori tidak ditempatkan sebagai wacana abstrak, tetapi sebagai dasar operasional layanan.

Temuan empiris lintas-konteks membantu menilai sejauh mana pendekatan berbasis teori dapat diadaptasi ke layanan daring. Meta-analisis Hedman-Lagerlöf et al. (2023) atas 31 uji acak terkontrol pada populasi dewasa melaporkan hasil rata-rata internet-based cognitive behavioral therapy (ICBT) dengan dukungan terapis yang serupa dengan CBT tatap muka ($g = 0,02$; IK 95% $-0,09$ hingga $0,14$). Bukti ini mendukung kemungkinan adaptasi teknik kognitif-perilaku ke media digital, tetapi tidak membuktikan efektivitas yang sama pada setiap layanan BK sekolah, kelompok usia, atau jenis masalah siswa. Pemindahan bukti ke sekolah harus mempertimbangkan tingkat perkembangan, mandat konselor, dan karakteristik kebutuhan peserta didik.

Pada dimensi hubungan bantuan, meta-analisis Seuling et al. (2024) terhadap 18 publikasi tidak menemukan perbedaan aliansi terapeutik yang bermakna antara psikoterapi melalui konferensi video dan tatap muka, baik menurut penilaian klien maupun terapis. Namun, tinjauan Saxler et al. (2024) menunjukkan variasi konseptualisasi dan alat ukur aliansi, sehingga klaim kesetaraan perlu dibaca bersama perbedaan instrumen, mode komunikasi, dan konteks pelayanan. Bagi konselor sekolah, implikasinya bukan mengganti relasi interpersonal dengan teknologi, melainkan secara aktif mengecek pemahaman, kehadiran emosional, rasa aman, dan tujuan bersama selama layanan daring.

Pemanfaatan teknologi dalam praktik layanan konseling

Teknologi digital dapat dimanfaatkan pada seluruh siklus layanan BK, mulai dari asesmen kebutuhan, perencanaan program, pelaksanaan layanan, dokumentasi, evaluasi, hingga tindak lanjut. Pada tahap asesmen kebutuhan, konselor dapat menggunakan formulir digital, survei online, dan sistem informasi sekolah untuk mengidentifikasi masalah konseli secara lebih cepat. Pada tahap layanan, konselor dapat menggunakan konferensi video, pesan terjadwal, modul digital, infografis, video psikoedukasi, dan aplikasi konseling. Pada tahap dokumentasi, teknologi membantu penyimpanan catatan layanan, jadwal, perkembangan konseli, serta laporan program secara lebih rapi dan mudah ditelusuri.

Penelitian Sarasvati dan Rukiyati (2024) menunjukkan bahwa teknologi berperan positif dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan bimbingan konseling. Diya Purwasih et al. (2024) juga menunjukkan bahwa konseling online melalui aplikasi psikologi memerlukan integrasi antara teknologi dan interaksi manusia, karena efektivitasnya bergantung pada kualitas komunikasi, kepercayaan, dan kemampuan konselor memahami informasi verbal maupun nonverbal yang terbatas. Temuan ini sejalan dengan Zeren et al. (2022) yang menegaskan bahwa pengalaman konseli dalam konseling online berhubungan dengan kepuasan dan aliansi terapeutik.

Namun, teknologi tidak dapat menggantikan relasi konseling. Rotger et al. (2022) dan Eichenberg et al. (2022) menunjukkan bahwa aliansi terapeutik tetap dapat dibangun dalam layanan online, tetapi kualitasnya perlu dijaga melalui komunikasi yang jelas, kehadiran emosional, respons empatik, dan pengaturan proses. Ierardi et al. (2022) menemukan bahwa konseling online dapat menurunkan tekanan psikologis mahasiswa, meskipun layanan tatap muka tetap memiliki keunggulan pada beberapa aspek. Karena itu, model layanan hibrida dapat menjadi pilihan strategis: teknologi digunakan untuk memperluas akses dan kesinambungan layanan, sedangkan tatap muka digunakan untuk kasus yang membutuhkan kedalaman interaksi, asesmen krisis, atau observasi nonverbal yang lebih lengkap.

Pemanfaatan teknologi juga harus mempertimbangkan kesenjangan akses. Tidak semua konseli memiliki perangkat memadai, ruang pribadi, koneksi internet stabil, atau literasi digital yang sama. Dalam konteks sekolah, kondisi ini menuntut kebijakan lembaga agar layanan BK digital tidak memperkuat ketimpangan. Konselor perlu menyediakan alternatif layanan, menjaga fleksibilitas, serta memastikan bahwa media yang digunakan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan konseli.

Manfaat tersebut perlu ditimbang terhadap empat keterbatasan teknis dan sosial. Pertama, hasil asesmen daring dapat terpengaruh oleh kondisi pengisian, kualitas instrumen, bantuan pihak lain, dan minimnya klarifikasi respons; karena itu hasilnya harus dikonfirmasi melalui percakapan profesional, bukan diperlakukan sebagai diagnosis otomatis. Kedua, penggunaan satu platform secara berlebihan dapat menimbulkan ketergantungan vendor, masalah keberlanjutan akses, dan risiko perpindahan data; sekolah perlu memilih sarana yang memungkinkan kendali data dan prosedur alternatif. Ketiga, koneksi internet, perangkat, dan ruang privat tidak tersedia secara merata, sehingga opsi tatap muka atau layanan hibrida tetap diperlukan. Keempat, keterbatasan isyarat nonverbal dalam pesan teks atau video menuntut konselor mengonfirmasi makna verbal dan emosional lebih eksplisit. Evaluasi kecocokan media perlu didasarkan pada kebutuhan konseli, bukan semata kemudahan penggunaan aplikasi (Batastini et al., 2023; ASCA, 2022; Stoll et al., 2020).

Etika profesional dan keamanan layanan digital

Etika profesional menjadi isu sentral dalam konseling digital. ASCA (2022) menekankan pentingnya kerahasiaan, batas profesional, dan pertimbangan etis dalam penggunaan teknologi oleh konselor sekolah. Dalam ruang digital, kerahasiaan lebih rentan karena percakapan dapat direkam, disimpan, disalin, atau diakses oleh pihak lain. Stoll et al. (2020) mengidentifikasi privasi, kerahasiaan, keamanan, kompetensi terapis, dan penanganan krisis sebagai isu utama dalam psikoterapi online. Pulat dan Barutçu-Yıldırım (2021) juga menemukan bahwa isu etis paling menonjol dalam konseling online meliputi kerahasiaan, privasi, kompetensi khusus, keamanan layanan, verifikasi identitas, dan batas profesional.

Dalam konteks Indonesia, Anindya et al. (2024) menyoroti tantangan kerahasiaan dalam layanan konseling online, sedangkan Jannah dan Marjo (2022) membahas pentingnya etika profesi dalam layanan bimbingan konseling virtual. Isu ini semakin penting karena konselor

sekolah sering menggunakan media komunikasi yang mudah diakses, seperti aplikasi pesan instan. Media tersebut memang praktis, tetapi tidak selalu dirancang untuk melindungi data psikologis konseli. Oleh sebab itu, konselor perlu membuat kontrak layanan digital yang memuat tujuan layanan, platform yang digunakan, waktu respons, batas komunikasi, persetujuan konseli, prosedur darurat, dan kebijakan penyimpanan data.

Kompetensi digital konselor juga merupakan bagian dari etika profesional. Konselor yang belum memiliki keterampilan memadai dalam konseling digital berisiko menurunkan mutu layanan atau melanggar kerahasiaan secara tidak sengaja. Maola et al. (2025) menegaskan bahwa kompetensi konselor digital tidak hanya mencakup keterampilan teknis, tetapi juga komunikasi berbasis teknologi, pemahaman etika online, dan kemampuan menjaga hubungan profesional. CACREP (2024) juga menempatkan praktik profesional, asesmen, evaluasi, penelitian, dan etika sebagai bagian penting dalam pendidikan konselor. Dengan demikian, pelatihan konselor perlu memasukkan kompetensi digital sebagai bagian dari pengembangan profesional berkelanjutan.

Prinsip etika pokok otonomi konseli, kerahasiaan, kompetensi, manfaat, dan pencegahan bahaya berlaku pada layanan tatap muka maupun daring. Perbedaannya terletak pada mekanisme risiko dan cara pengendalian. Dalam layanan digital, konselor harus mengantisipasi perekaman atau penerusan pesan, identitas dan lokasi konseli yang tidak selalu dapat dipastikan, kemungkinan keterlibatan orang lain di ruang konseli, serta keamanan penyimpanan dan transfer data (ASCA, 2022; Lustgarten et al., 2020; Stoll et al., 2020). Matriks berikut membedakan prinsip umum dari kewajiban operasional yang khas dalam ruang digital.

Tabel 3. Perbandingan Etika Konseling Tatap Muka dan Digital

Aspek Etika	Layanan Tatap Muka	Layanan Digital	Penguatan Prosedur Digital
Kerahasiaan	Privasi ruang dan berkas fisik	Risiko rekaman, tangkapan layar, dan penerusan pesan	Gunakan media resmi, kontrol akses, dan larangan perekaman tanpa izin
Persetujuan	Tujuan dan batas layanan dijelaskan langsung	Perlu penjelasan risiko platform, saluran, dan jejak data	Persetujuan berinformasi mencakup media, risiko, dan alternatif
Identitas dan lokasi	Kehadiran fisik relatif dapat dikonfirmasi	Identitas, lokasi, dan privasi ruang tidak selalu pasti	Verifikasi identitas dan lokasi saat diperlukan, terutama untuk situasi krisis
Batas profesional	Jam temu dan ruang layanan lebih jelas	Pesan di luar jam kerja dan akun pribadi mengaburkan batas	Atur waktu respons, kanal resmi, dan larangan komunikasi informal yang berisiko
Penanganan krisis	Bantuan langsung dan rujukan setempat	Risiko keterlambatan respons serta kesulitan menjangkau konseli	Protokol darurat, kontak penanggung jawab, dan jalur rujukan lokal
Rekam dan simpan data	Dokumen fisik dikunci/terbatas	Data elektronik berpotensi disalin serta diakses lintas-perangkat	Pembatasan hak akses, retensi, perlindungan data, dan prosedur penghapusan

Evaluasi profesional konselor dan akuntabilitas layanan

Evaluasi profesional konselor merupakan proses sistematis untuk menilai mutu layanan, efektivitas intervensi, kompetensi konselor, dan dampak layanan terhadap konseli. Dalam praktik sekolah, evaluasi sering kali masih dipahami sebagai pengumpulan laporan kegiatan,

jumlah layanan, atau dokumen administrasi. Padahal, evaluasi yang bermutu perlu menilai apakah layanan benar-benar menjawab kebutuhan konseli, menghasilkan perubahan, dan menjadi dasar perbaikan program. Winingsih (2021) menggambarkan evaluasi program BK di sekolah menengah sebagai aspek penting dalam memahami kualitas layanan. Agista et al. (2025) menunjukkan bahwa model CIPP dapat digunakan untuk menilai konteks, input, proses, dan produk layanan BK secara lebih komprehensif.

Evaluasi profesional dapat dilakukan pada beberapa level. Pada level konseli, konselor dapat menilai perubahan melalui asesmen awal dan akhir, catatan kemajuan, umpan balik konseli, dan observasi perilaku. Pada level layanan, konselor menilai kesesuaian tujuan, metode, frekuensi, media, dan tindak lanjut. Pada level program, konselor mengevaluasi kebutuhan sekolah, keterlaksanaan program, keterlibatan pemangku kepentingan, dan dampak layanan terhadap perkembangan siswa. Pada level profesional, konselor melakukan refleksi diri, supervisi, pengembangan kompetensi, dan penilaian kepatuhan terhadap kode etik.

Di era digital, evaluasi dapat diperkuat melalui data. Sistem informasi BK, formulir evaluasi online, dan dokumentasi digital memungkinkan konselor memantau pola masalah konseli, efektivitas layanan, serta kebutuhan tindak lanjut. Namun, data layanan konseling berbeda dari data administratif biasa karena memuat informasi pribadi dan emosional. Oleh karena itu, evaluasi berbasis data harus tetap menjaga anonimisasi, pembatasan akses, dan keamanan penyimpanan. Lustgarten et al. (2020) mengingatkan bahwa teknologi dalam kesehatan mental dapat meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperbesar risiko pelanggaran privasi jika data tidak dikelola secara hati-hati.

Evaluasi profesional konselor juga berkaitan dengan akuntabilitas. Konselor perlu mampu menunjukkan bahwa layanan yang diberikan bukan hanya rutin, tetapi memiliki dasar kebutuhan, tujuan, strategi, dan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan. Khairun et al. (2025) menegaskan bahwa kompetensi profesional guru BK mencakup asesmen, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, kolaborasi, dan pengembangan profesional. Dengan demikian, evaluasi bukan kegiatan tambahan, melainkan bagian inti dari praktik konseling profesional.

Evaluasi yang relevan untuk konseling digital harus menggabungkan indikator proses relasional, perubahan konseli, kelayakan media, dan keamanan. Kepuasan konseli saja tidak cukup karena layanan yang terasa mudah belum tentu menghasilkan kemajuan; sebaliknya, perubahan hasil tanpa pemeriksaan keamanan data dapat menyembunyikan kerugian etis. Untuk konteks sekolah, indikator perlu ditafsirkan secara proporsional terhadap tujuan layanan dan disajikan pada tingkat agregat ketika digunakan untuk laporan kelembagaan (Agista et al., 2025; Khairun et al., 2025; Saxler et al., 2024).

Tabel 4. Indikator Evaluasi Profesional dalam Layanan Konseling Digital

Dimensi	Indikator Operasional	Contoh Sumber Bukti	Tindak Lanjut
Pengalaman konseli	Kepuasan, rasa aman, akses yang setara	Umpan balik anonim, evaluasi aksesibilitas	Sesuaikan kanal dan proses komunikasi
Aliansi konseling	Kesepakatan tujuan, kepercayaan, kualitas hubungan	Umpan balik pascasesi dan refleksi konselor	Perjelas tujuan, lakukan klarifikasi, atau alihkan media
Perubahan konseli	Kemajuan terhadap tujuan, perilaku, dan coping	Skala relevan pra–pasca, catatan kemajuan	Tinjau teknik, frekuensi, serta kebutuhan rujukan
Kelayakan media	Stabilitas koneksi, keterpakaian, privasi ruang	Log gangguan non-sensitif, penilaian media	Pilih alternatif yang layak dan inklusif
Keamanan dan etika	Persetujuan, akses data, insiden, batas komunikasi	Audit prosedur tanpa membuka isi kasus	Perbaiki SOP, hak akses, dan supervisi
Akuntabilitas program	Cakupan kebutuhan, konsistensi tindak lanjut	Rekap teragregasi, supervisi, evaluasi CIPP	Revisi program dan pelatihan profesional

Kerangka integratif teori, teknologi, etika, dan evaluasi



Gambar 1. Model Konseptual Integratif Layanan Konseling Digital Berbasis Teori

Keterangan: arah panah menunjukkan urutan pengambilan keputusan profesional; tanda ↺ menegaskan bahwa hasil evaluasi mengalir kembali ke asesmen, pilihan teori, dan rancangan media. Etika menjadi pengaman lintas-tahap, bukan pemeriksaan yang hanya dilakukan sekali.

Dari empat tema tersebut disusun kerangka integratif yang memosisikan teori, teknologi, etika, dan evaluasi sebagai fungsi yang saling bergantung dalam pengambilan keputusan profesional. Teori menerangkan mengapa dan bagaimana bantuan diberikan; teknologi menerjemahkan tujuan itu menjadi media dan proses yang layak; etika berperan sebagai syarat dan pembatas sejak pemilihan platform sampai tindak lanjut; evaluasi menilai mutu proses serta perubahan konseli dan mengembalikan temuannya ke perancangan layanan. Oleh sebab itu, urutan kegiatan dalam Gambar 1 bukan tahapan yang sepenuhnya linear: setiap keputusan teknologi harus diuji secara etis, dan setiap hasil evaluasi dapat memicu revisi konseptualisasi kasus atau media.

Kerangka ini dapat diterapkan dalam praktik melalui beberapa langkah. Pertama, konselor melakukan asesmen kebutuhan dan konseptualisasi kasus berdasarkan teori yang relevan. Kedua, konselor memilih media layanan yang aman dan sesuai dengan karakteristik konseli. Ketiga, konselor menetapkan kontrak layanan digital, termasuk informed consent, jadwal, platform, batas komunikasi, dan prosedur krisis. Keempat, konselor melaksanakan layanan dengan tetap menjaga empati, kehadiran emosional, dan prinsip relasi konseling. Kelima, konselor mengevaluasi proses dan hasil layanan melalui data, refleksi, dan tindak lanjut.

Contoh penerapan kerangka ini dapat dilihat pada kasus siswa yang mengalami kecemasan akademik. Konselor dapat menggunakan pendekatan kognitif-perilaku untuk mengidentifikasi pikiran negatif, menggunakan formulir digital untuk asesmen awal, memberikan jurnal refleksi daring sebagai tugas, melaksanakan sesi tatap muka atau online sesuai kebutuhan, dan mengevaluasi perubahan melalui skala kecemasan serta umpan balik siswa. Dalam kasus tekanan media sosial, konselor dapat menggunakan pendekatan person-centered untuk memperkuat penerimaan diri, didukung materi literasi digital dan evaluasi perilaku penggunaan media sosial. Pada kedua contoh tersebut, teknologi tidak menggantikan teori, melainkan memperkuat proses layanan yang sudah dirancang secara profesional.

Secara operasional, kerangka ini dapat dibaca sebagai rangkaian keputusan bersyarat. Jika tujuan layanan belum dirumuskan berdasarkan teori, pemilihan aplikasi belum memiliki dasar yang memadai; jika platform tidak memenuhi persyaratan privasi, implementasi harus disesuaikan meskipun media tersebut mudah digunakan; dan jika indikator hasil menunjukkan perkembangan yang terbatas, konselor perlu mengevaluasi ulang teori kerja, kualitas relasi,

pilihan media, atau kebutuhan rujukan. Hubungan bersyarat inilah yang membedakan kerangka integratif dari daftar rekomendasi teknologi yang berdiri sendiri.

Tabel 2. Kerangka Integratif Penerapan Teori, Teknologi, dan Evaluasi Profesional

Komponen	Fungsi dalam layanan	Contoh implementasi
Teori konseling	Memberi dasar konseptual untuk memahami masalah, menetapkan tujuan, dan memilih teknik.	Person-centered untuk relasi empatik; kognitif-perilaku untuk restrukturisasi pikiran; solution-focused untuk orientasi solusi.
Teknologi digital	Mendukung akses, komunikasi, asesmen, dokumentasi, psikoedukasi, dan tindak lanjut	Video conference, formulir asesmen online, e-journal, modul digital, dan sistem informasi BK.
Etika profesional	Menjamin keselamatan, kerahasiaan, batas relasi, dan tanggung jawab profesional.	Informed consent, penggunaan platform aman, protokol krisis, dan batas waktu layanan digital.
Evaluasi profesional	Menilai proses, hasil, kualitas program, serta pengembangan kompetensi konselor	Umpan balik konseli, catatan perkembangan, supervisi, evaluasi program, dan refleksi diri berbasis data

Permasalahan praktik layanan konseling digital di sekolah

Permasalahan layanan konseling digital di sekolah tidak hanya terletak pada ketersediaan perangkat, tetapi juga pada kesiapan konseptual, etis, dan manajerial. Banyak sekolah telah menggunakan media komunikasi digital untuk menyampaikan informasi, membuat janji layanan, mengirim materi psikoedukasi, atau melakukan konsultasi singkat. Akan tetapi, penggunaan media tersebut belum selalu disertai perencanaan layanan yang berbasis teori konseling. Akibatnya, layanan digital dapat berubah menjadi kegiatan administratif atau komunikasi informal yang belum tentu memenuhi standar konseling profesional. Kondisi ini memperlihatkan adanya jarak antara penggunaan teknologi sebagai alat dan teknologi sebagai bagian dari sistem layanan BK yang terencana.

Masalah pertama adalah reduksi makna konseling menjadi komunikasi cepat. Di ruang digital, konseli dapat menghubungi konselor melalui pesan singkat, media sosial, atau aplikasi percakapan. Kemudahan ini memang mempercepat akses, tetapi dapat mengaburkan batas antara layanan konseling, konsultasi singkat, dan percakapan personal. Jika konselor tidak menetapkan struktur layanan, tujuan sesi, kontrak kerahasiaan, serta prosedur tindak lanjut, maka proses bantuan menjadi tidak terdokumentasi dengan baik. Dalam perspektif profesional, konseling bukan hanya respons spontan terhadap keluhan, melainkan proses sistematis yang meliputi asesmen, penetapan tujuan, intervensi, evaluasi, dan rujukan apabila diperlukan.

Masalah kedua adalah ketimpangan literasi digital antara konselor dan konseli. Sebagian konseli, terutama remaja, sangat akrab dengan media digital, tetapi belum tentu memiliki kesadaran tentang keamanan data, etika komunikasi, atau dampak psikologis penggunaan media sosial. Sebaliknya, sebagian konselor mungkin memahami prinsip konseling, tetapi belum sepenuhnya menguasai platform digital, pengaturan privasi, keamanan penyimpanan data, atau teknik membangun kehadiran emosional dalam ruang daring. Ketimpangan ini menuntut konselor untuk mengembangkan kompetensi baru yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga pedagogis, psikologis, dan etis.

Masalah ketiga adalah belum kuatnya sistem evaluasi layanan digital. Dalam praktik BK, keberhasilan layanan sering dilihat dari terlaksananya kegiatan, jumlah siswa yang dilayani, atau kelengkapan laporan. Ukuran tersebut penting, tetapi belum cukup untuk menilai perubahan konseli. Evaluasi profesional perlu mengukur apakah konseli memahami masalahnya, memiliki strategi coping, menunjukkan perubahan perilaku, memperoleh dukungan yang tepat, dan merasa aman dalam proses layanan. Dalam konteks digital, evaluasi juga harus mencakup kualitas platform, keamanan data, keterjangkauan layanan, dan kepuasan konseli terhadap media yang digunakan.

Masalah keempat adalah potensi terjadinya praktik layanan yang tidak seimbang antara humanisasi dan digitalisasi. Teknologi dapat meningkatkan efisiensi, tetapi konseling tetap membutuhkan relasi empatik, kepercayaan, penerimaan, dan kepekaan terhadap pengalaman subjektif konseli. Jika teknologi digunakan secara mekanis, misalnya hanya

melalui pengisian formulir, pengiriman materi, atau pesan motivasi umum, maka dimensi relasional konseling menjadi lemah. Oleh karena itu, konselor perlu menjaga agar teknologi tidak menggantikan kehadiran profesional, melainkan memperluas cara konselor hadir, mendengar, memahami, dan mendampingi konseli.

Penerapan teori konseling pada bentuk layanan BK

Penerapan teori konseling di era digital perlu dibahas dalam kaitannya dengan bentuk layanan BK di sekolah. Dalam layanan individual, teori konseling berfungsi untuk membantu konselor memahami keunikan masalah konseli. Pendekatan person-centered dapat digunakan ketika konseli membutuhkan ruang aman untuk mengekspresikan perasaan, membangun penerimaan diri, dan memperoleh dukungan emosional. Dalam layanan digital, prinsip empati, kongruensi, dan penerimaan tanpa syarat tetap harus hadir melalui bahasa yang hangat, respons yang reflektif, dan kejelasan batas komunikasi. Dengan demikian, hubungan konseling tetap menjadi inti meskipun media yang digunakan berubah.

Dalam layanan individual yang berorientasi pada perubahan pikiran dan perilaku, pendekatan kognitif-perilaku dapat dipadukan dengan teknologi secara lebih terstruktur. Konselor dapat menggunakan asesmen online untuk memetakan pola pikiran negatif, jurnal digital untuk mencatat situasi pemicu, lembar kerja daring untuk menantang keyakinan irasional, serta evaluasi berkala untuk menilai perubahan. Model ini cocok digunakan pada masalah kecemasan akademik, prokrastinasi, kurang percaya diri, manajemen waktu, dan tekanan sosial media. Namun, konselor tetap perlu memastikan bahwa alat digital yang digunakan tidak menjadi sekadar tugas administratif, melainkan bagian dari proses refleksi konseli.

Dalam layanan kelompok, teori konseling membantu konselor mengelola dinamika interaksi, norma kelompok, dukungan sebaya, dan perubahan perilaku. Layanan kelompok berbasis teknologi dapat dilakukan melalui ruang pertemuan daring atau blended group counseling. Konselor perlu memperhatikan kehadiran semua anggota, keamanan ruang, aturan berbicara, etika merekam, dan kesepakatan kerahasiaan. Pada kelompok remaja, konselor juga dapat menggunakan media digital seperti papan kolaboratif, kuis reflektif, video singkat, atau jurnal bersama untuk meningkatkan partisipasi. Namun, dinamika kelompok daring memerlukan fasilitasi lebih kuat karena ekspresi nonverbal dan keterlibatan emosional dapat berkurang.

Dalam layanan bimbingan klasikal, teori perkembangan peserta didik dan teori belajar menjadi dasar penting. Layanan klasikal digital tidak cukup diisi dengan ceramah atau penyebaran materi, tetapi perlu dirancang sebagai proses edukatif yang membantu siswa memahami diri, mengelola emosi, mengambil keputusan, dan mengembangkan keterampilan sosial. Teknologi dapat digunakan untuk menyajikan skenario kasus, simulasi pengambilan keputusan, polling kebutuhan siswa, asesmen singkat, atau refleksi setelah layanan. Dengan demikian, bimbingan klasikal menjadi lebih interaktif dan berbasis kebutuhan, bukan hanya penyampaian informasi.

Dalam layanan karier, teori perkembangan karier dapat dipadukan dengan platform digital untuk membantu konseli mengeksplorasi minat, nilai, bakat, pilihan pendidikan, dan peluang kerja. Konselor dapat memanfaatkan asesmen minat berbasis digital, portofolio karier online, video eksplorasi profesi, atau simulasi wawancara. Akan tetapi, konselor tetap perlu memberi ruang dialog agar konseli tidak hanya menerima hasil asesmen sebagai label, tetapi mampu menafsirkan hasil tersebut dalam konteks diri, keluarga, lingkungan sosial, dan tujuan hidupnya. Dengan kata lain, teknologi membantu memperluas informasi, sedangkan teori konseling membantu memberi makna terhadap informasi tersebut.

Teknologi dalam siklus layanan: asesmen, intervensi, dokumentasi, dan rujukan

Pemanfaatan teknologi dalam layanan konseling sebaiknya ditempatkan dalam siklus layanan yang utuh. Pada tahap asesmen, teknologi dapat membantu konselor mengumpulkan data kebutuhan siswa secara cepat dan sistematis. Formulir digital, survei kebutuhan, skala psikologis sederhana, dan sistem informasi sekolah dapat menghasilkan gambaran awal mengenai masalah akademik, sosial, pribadi, dan karier. Data ini berguna untuk menentukan prioritas program BK. Namun, asesmen digital harus diperlakukan sebagai pintu masuk, bukan sebagai keputusan akhir. Konselor tetap perlu melakukan klarifikasi melalui wawancara, observasi, atau konsultasi dengan pihak terkait.

Pada tahap perencanaan layanan, data digital dapat membantu konselor merancang program yang lebih berbasis bukti. Misalnya, jika data menunjukkan banyak siswa mengalami kecemasan ujian, konselor dapat merancang layanan klasikal tentang manajemen kecemasan, konseling kelompok untuk siswa dengan gejala sedang, dan konseling individual untuk kasus yang lebih kompleks. Teknologi memungkinkan konselor melihat pola masalah secara agregat tanpa membuka identitas konseli secara tidak perlu. Praktik ini mendukung akuntabilitas karena program yang disusun memiliki dasar kebutuhan yang jelas.

Pada tahap intervensi, teknologi dapat menjadi media pendukung yang fleksibel. Konselor dapat menggunakan video conference untuk sesi daring, pesan terstruktur untuk tindak lanjut, modul digital untuk psikoedukasi, dan aplikasi refleksi untuk memantau perkembangan. Akan tetapi, pemilihan media harus mempertimbangkan karakteristik masalah. Masalah yang ringan hingga sedang dapat dibantu melalui layanan daring atau hibrida, sedangkan masalah berat yang melibatkan risiko keselamatan, kekerasan, trauma berat, atau gejala psikologis serius memerlukan asesmen mendalam, koordinasi, dan rujukan profesional. Artinya, teknologi harus digunakan dengan prinsip kehati-hatian klinis dan pendidikan.

Pada tahap dokumentasi, teknologi membantu konselor menyimpan catatan layanan secara lebih rapi, mudah ditelusuri, dan dapat dianalisis. Catatan tersebut dapat mencakup identitas minimal, tanggal layanan, isu utama, tujuan layanan, teknik yang digunakan, hasil sementara, dan rencana tindak lanjut. Namun, dokumentasi digital harus dilindungi dengan kata sandi, pengaturan akses, dan kebijakan penyimpanan data. Konselor juga perlu membedakan data yang bersifat administratif dan data yang bersifat rahasia. Tidak semua informasi konseling layak dibagikan kepada wali kelas, orang tua, atau pihak manajemen sekolah tanpa pertimbangan etis.

Pada tahap rujukan, teknologi dapat membantu konselor menjalin komunikasi dengan pihak profesional lain, seperti psikolog, psikiater, pekerja sosial, atau lembaga perlindungan anak. Namun, rujukan harus dilakukan dengan persetujuan konseli atau orang tua sesuai usia dan konteks masalah, kecuali dalam kondisi darurat yang mengancam keselamatan. Dalam konteks sekolah, sistem rujukan digital perlu memiliki prosedur yang jelas agar data konseli tidak berpindah secara sembarangan. Dengan demikian, teknologi dapat memperkuat jejaring bantuan, tetapi tetap harus tunduk pada prinsip kerahasiaan dan kepentingan terbaik konseli.

Evaluasi profesional konselor sebagai praktik reflektif dan berbasis data

Evaluasi profesional konselor perlu dipahami sebagai praktik reflektif, bukan sekadar pelaporan administratif. Refleksi profesional membantu konselor menilai apakah teori yang dipilih sesuai dengan masalah konseli, apakah teknik yang digunakan efektif, apakah media digital mendukung proses bantuan, dan apakah konseli menunjukkan perkembangan. Dalam praktik sehari-hari, konselor dapat melakukan refleksi setelah sesi dengan mencatat pertanyaan penting: apa yang menjadi masalah utama konseli, pendekatan apa yang digunakan, respons konseli seperti apa, bukti perubahan apa yang muncul, dan tindak lanjut apa yang diperlukan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut membantu konselor menjaga kualitas layanan.

Evaluasi berbasis data dapat dilakukan pada tiga level. Level pertama adalah evaluasi proses, yaitu menilai bagaimana layanan dilaksanakan. Indikatornya dapat berupa keterlaksanaan sesi, kehadiran konseli, keterlibatan konseli, ketepatan media, kualitas komunikasi, dan kepatuhan terhadap etika. Level kedua adalah evaluasi hasil, yaitu menilai perubahan setelah layanan. Indikatornya dapat berupa penurunan gejala masalah, peningkatan pemahaman diri, perubahan perilaku, kemampuan mengambil keputusan, atau peningkatan keterampilan coping. Level ketiga adalah evaluasi program, yaitu menilai apakah program BK secara keseluruhan relevan dengan kebutuhan siswa dan mendukung tujuan pendidikan sekolah.

Dalam era digital, evaluasi profesional juga perlu memasukkan indikator literasi dan keamanan digital. Konselor perlu menilai apakah platform yang digunakan aman, apakah konseli memahami aturan kerahasiaan, apakah data tersimpan dengan baik, apakah ada risiko komunikasi di luar batas profesional, dan apakah media digital benar-benar membantu pencapaian tujuan layanan. Evaluasi semacam ini penting karena layanan konseling digital memiliki risiko yang berbeda dari layanan tatap muka. Dengan kata lain, efektivitas layanan

tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan intervensi, tetapi juga oleh keamanan dan kelayakan media yang digunakan.

Supervisi profesional menjadi bagian penting dari evaluasi konselor. Dalam layanan digital, supervisi dapat membantu konselor mendiskusikan dilema etis, kasus sulit, batas kompetensi, serta keputusan rujukan. Supervisi juga dapat mencegah konselor bekerja secara terisolasi ketika menghadapi kasus yang kompleks. Bagi guru BK di sekolah, supervisi dapat dilakukan melalui forum musyawarah guru BK, komunitas belajar profesional, atau pendampingan oleh konselor senior. Kegiatan ini akan memperkuat budaya reflektif dan mendorong konselor untuk terus memperbarui pengetahuan serta keterampilan.

Evaluasi profesional tidak boleh dipahami sebagai mekanisme menghukum konselor, tetapi sebagai proses pengembangan mutu. Konselor yang terbiasa mengevaluasi diri akan lebih mudah mengenali keterbatasan, mencari pelatihan yang relevan, dan memperbaiki strategi layanan. Di tingkat sekolah, hasil evaluasi dapat digunakan untuk menyusun program penguatan layanan, menentukan kebutuhan pelatihan, memperbaiki sistem dokumentasi, dan membangun kebijakan layanan digital. Dengan demikian, evaluasi profesional menjadi jembatan antara praktik konseling sehari-hari dan pengembangan institusional yang lebih luas.

Model implementasi layanan konseling digital berbasis teori

Berdasarkan pembahasan di atas, model implementasi layanan konseling digital berbasis teori dapat disusun dalam enam tahap. Tahap pertama adalah asesmen kebutuhan konseli dan konteks sekolah. Pada tahap ini, konselor mengumpulkan data melalui survei, observasi, wawancara, atau catatan sekolah. Data tidak boleh berhenti pada angka atau daftar masalah, tetapi harus ditafsirkan dengan teori konseling dan teori perkembangan peserta didik. Tujuannya adalah memahami apa yang sebenarnya dibutuhkan konseli dan layanan apa yang paling tepat diberikan.

Tahap kedua adalah konseptualisasi kasus atau konseptualisasi kebutuhan layanan. Untuk layanan individual, konselor menyusun pemahaman mengenai faktor penyebab, faktor pemelihara, kekuatan konseli, tujuan perubahan, dan strategi intervensi. Untuk layanan kelompok atau klasikal, konselor merumuskan profil kebutuhan kelompok, tujuan pembelajaran psikologis, serta indikator keberhasilan. Tahap ini penting agar teknologi tidak digunakan secara acak, tetapi dipilih sesuai dengan tujuan layanan yang telah dirumuskan.

Tahap ketiga adalah pemilihan pendekatan teori dan media teknologi. Konselor dapat memilih pendekatan person-centered, kognitif-perilaku, behavioral, solution-focused, atau pendekatan integratif sesuai masalah konseli. Setelah itu, konselor memilih media layanan, misalnya tatap muka, video conference, pesan terstruktur, modul digital, formulir asesmen, atau kombinasi hibrida. Pemilihan media perlu mempertimbangkan kerahasiaan, akses konseli, usia, jenis masalah, kesiapan keluarga, dan kebijakan sekolah.

Tahap keempat adalah penyusunan kontrak layanan dan persetujuan informasi. Konselor perlu menjelaskan tujuan layanan, media yang digunakan, jadwal, batas respons, aturan kerahasiaan, kemungkinan risiko teknologi, prosedur darurat, dan hak konseli. Dalam konteks sekolah, persetujuan orang tua dapat diperlukan untuk layanan tertentu, terutama jika melibatkan masalah serius atau penggunaan platform tertentu. Kontrak layanan bukan hanya formalitas, tetapi perlindungan etis bagi konseli dan konselor.

Tahap kelima adalah pelaksanaan layanan dengan prinsip humanistik dan profesional. Dalam layanan digital, konselor perlu lebih eksplisit dalam menunjukkan empati, mendengarkan secara aktif, memberi refleksi, menyimpulkan, dan mengklarifikasi makna karena sebagian isyarat nonverbal dapat berkurang. Konselor juga perlu menjaga ritme komunikasi agar konseli tidak merasa diabaikan atau terlalu diawasi. Pada tahap ini, teknologi berfungsi sebagai sarana untuk memfasilitasi hubungan bantuan, bukan sebagai pusat layanan.

Tahap keenam adalah evaluasi, tindak lanjut, dan pengembangan profesional. Konselor menilai proses dan hasil layanan, menyusun dokumentasi, meminta umpan balik konseli, serta menentukan tindak lanjut. Jika layanan berhasil, konselor dapat merancang pemeliharaan perubahan. Jika belum berhasil, konselor perlu meninjau ulang konseptualisasi kasus, pendekatan teori, teknik, atau media yang digunakan. Jika masalah melebihi kewenangan

konselor sekolah, rujukan harus dilakukan. Siklus ini menunjukkan bahwa layanan konseling digital berbasis teori adalah proses berkelanjutan, bukan aktivitas satu kali.

Saran penguatan praktik dan arah penelitian lanjutan

Penguatan praktik layanan konseling di era digital perlu dilakukan pada level individu konselor, sekolah, dan sistem pendidikan. Pada level individu, konselor perlu membangun portofolio kompetensi yang mencakup penguasaan teori, keterampilan komunikasi, pemanfaatan teknologi, etika digital, dan evaluasi layanan. Portofolio ini dapat berisi catatan pelatihan, refleksi kasus, instrumen asesmen yang digunakan, model layanan yang dikembangkan, serta bukti evaluasi program. Dengan portofolio tersebut, pengembangan profesional menjadi lebih terarah dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pada level sekolah, diperlukan kebijakan layanan konseling digital yang jelas. Kebijakan ini mencakup platform resmi, standar penyimpanan data, mekanisme penjadwalan, prosedur rujukan, protokol krisis, serta koordinasi antara konselor, wali kelas, pimpinan sekolah, dan orang tua. Tanpa kebijakan, konselor berpotensi menggunakan media pribadi yang kurang aman atau mengambil keputusan etis secara individual tanpa dukungan kelembagaan. Sekolah juga perlu memberikan ruang supervisi dan pelatihan agar layanan digital tidak bergantung pada inisiatif pribadi konselor semata.

Pada level sistem pendidikan, asosiasi profesi dan lembaga pendidikan konselor perlu memperkuat kurikulum dan pelatihan konseling digital. Materi pelatihan tidak cukup berfokus pada penggunaan aplikasi, tetapi perlu mencakup aliansi terapeutik daring, keamanan data, etika media sosial, asesmen online, dokumentasi digital, evaluasi layanan, dan rujukan kasus. Dengan demikian, kompetensi digital dipahami sebagai bagian dari identitas profesional konselor, bukan sekadar keterampilan tambahan.

Penelitian lanjutan perlu bergerak dari kajian konseptual menuju pengujian empiris. Beberapa topik yang dapat dikembangkan antara lain efektivitas konseling online berbasis pendekatan kognitif-perilaku untuk kecemasan akademik, pengaruh layanan bimbingan klasikal digital terhadap literasi kesehatan mental siswa, kualitas aliansi konseling dalam layanan hibrida, serta model evaluasi program BK berbasis data digital. Penelitian kualitatif juga diperlukan untuk memahami pengalaman konseli, dilema etis konselor, dan praktik baik sekolah dalam mengelola layanan konseling digital.

Dengan perluasan arah tersebut, kajian tentang konseling digital tidak hanya berhenti pada perdebatan apakah layanan daring efektif atau tidak, tetapi bergerak menuju pertanyaan yang lebih substantif: teori apa yang paling sesuai untuk konteks tertentu, media apa yang paling aman dan bermakna, bagaimana etika diterapkan dalam praktik, dan bagaimana keberhasilan layanan dibuktikan. Pertanyaan-pertanyaan ini penting agar bimbingan dan konseling tetap berkembang sebagai praktik profesional yang ilmiah, humanis, adaptif, dan bertanggung jawab di era digital.

Implikasi Teoretis dan Praktis

Kajian ini memiliki beberapa implikasi teoretis, praktis, manajerial, dan metodologis bagi bidang bimbingan dan konseling. Secara teoretis, artikel ini menegaskan bahwa teori konseling tetap menjadi fondasi utama dalam layanan digital. Transformasi digital tidak menghilangkan kebutuhan terhadap teori, tetapi justru menuntut konselor untuk menerapkan teori secara lebih adaptif dan kontekstual. Teori membantu konselor menjaga kedalaman layanan agar tidak berhenti pada penggunaan aplikasi atau media komunikasi semata.

Secara praktis, konselor perlu meningkatkan keterampilan dalam merancang layanan hibrida, menggunakan media digital, menjaga komunikasi empatik secara daring, dan melakukan evaluasi berbasis data. Konselor juga perlu menyiapkan kontrak layanan digital yang jelas agar konseli memahami hak, kewajiban, batas layanan, dan risiko penggunaan teknologi. Secara manajerial, sekolah atau lembaga pendidikan perlu menyediakan kebijakan, platform, pelatihan, dan dukungan supervisi untuk memastikan layanan digital berlangsung aman dan profesional. Tanpa dukungan kelembagaan, konselor cenderung menggunakan media informal yang berisiko terhadap kerahasiaan data.

Secara metodologis, artikel ini menunjukkan perlunya penelitian empiris lanjutan tentang efektivitas layanan konseling digital dalam konteks sekolah. Penelitian berikutnya dapat menguji model integratif teori-teknologi-etika-evaluasi melalui pendekatan kuantitatif, kualitatif, mixed methods, atau research and development. Kajian empiris juga diperlukan

untuk menilai kesiapan kompetensi digital konselor, efektivitas platform layanan, kualitas aliansi konseling online, serta dampak layanan digital terhadap perkembangan siswa.

Implikasi tambahan dari kajian ini adalah perlunya perubahan paradigma dalam memandang teknologi. Teknologi tidak lagi dapat diposisikan sebagai pelengkap layanan, tetapi sebagai bagian dari ekosistem layanan yang harus dikelola secara profesional. Oleh karena itu, konselor perlu memiliki pedoman dalam memilih media, menentukan batas layanan, menyimpan data, dan mengevaluasi dampak penggunaan teknologi. Di sisi lain, sekolah perlu memfasilitasi platform resmi agar konselor tidak sepenuhnya bergantung pada aplikasi pribadi yang berisiko terhadap keamanan data konseli.

Dari sisi pengembangan keilmuan, artikel ini memperlihatkan bahwa teori konseling masih relevan, tetapi penerapannya harus diperluas ke dalam konteks digital. Teori person-centered, kognitif-perilaku, behavioral, solution-focused, dan pendekatan integratif tetap dapat digunakan, asalkan konselor mampu menyesuaikan teknik, bahasa, kontrak layanan, dan mekanisme evaluasi dengan media yang digunakan. Implikasi ini penting karena digitalisasi layanan tidak boleh menghilangkan identitas ilmiah dan humanistik konseling.

Dari sisi kebijakan, sekolah dan institusi pendidikan konselor perlu menetapkan standar minimal layanan konseling digital. Standar tersebut dapat meliputi kompetensi digital konselor, prosedur informed consent, pengamanan data, protokol rujukan, supervisi, dan evaluasi layanan. Standar ini akan membantu menjaga kualitas layanan, melindungi konseli, dan memperkuat akuntabilitas profesi konselor di tengah perubahan teknologi yang sangat cepat.

KESIMPULAN

Kajian pustaka naratif ini menghasilkan sebuah kerangka konseptual integratif untuk merancang dan menilai layanan BK digital pada konteks pendidikan. Hasil sintesis menunjukkan bahwa teori konseling, teknologi, etika digital, dan evaluasi profesional tidak cukup diperlakukan sebagai tema yang terpisah. Teori menetapkan rasional dan tujuan bantuan; teknologi dipilih berdasarkan kesesuaian dengan tujuan serta akses konseli; etika membatasi risiko dalam setiap tahap; dan evaluasi menguji mutu proses, perkembangan konseli, serta kesesuaian media. Hubungan fungsional antarkomponen tersebut merupakan kontribusi utama kajian ini. Model yang diusulkan menghubungkan asesmen dan konseptualisasi kasus, desain layanan digital, implementasi etis, evaluasi profesional, dan perbaikan berkelanjutan melalui umpan balik. Dalam kerangka ini, aliansi konseling, perubahan konseli, keamanan data, dan aksesibilitas diposisikan sebagai dasar refleksi serta akuntabilitas, bukan hanya kelengkapan administratif. Kerangka tersebut memberi bahasa konseptual untuk menjelaskan mengapa keputusan teknis konselor harus tetap ditentukan oleh tujuan pendidikan dan tanggung jawab profesional. Kontribusi tersebut bersifat konseptual dan tidak dapat diartikan sebagai bukti bahwa kerangka integratif telah meningkatkan efektivitas layanan di sekolah. Desain kajian naratif, perbedaan jenis bukti, dan keterbatasan dokumentasi jejak penelusuran membatasi generalisasi temuan. Penelitian empiris lanjutan diperlukan untuk memvalidasi keterlaksanaan, keamanan, kualitas aliansi, dan dampak model melalui pengalaman konselor maupun konseli dalam layanan BK sekolah.

REKOMENDASI

Prioritas pertama berada pada level konselor: memperkuat keterampilan mengaitkan konseptualisasi kasus dengan pilihan media, menyusun kontrak layanan digital yang menjelaskan persetujuan, kerahasiaan, waktu respons, dan prosedur darurat, serta menggunakan indikator sederhana tentang aliansi, proses, dan kemajuan konseli. Supervisi serta refleksi setelah layanan perlu menjadi bagian rutin untuk menilai keputusan profesional yang telah diambil. Prioritas kedua berada pada level sekolah: menetapkan platform layanan yang disetujui lembaga, standar perlindungan dan retensi data, pembatasan hak akses, alternatif bagi siswa dengan keterbatasan perangkat, serta jalur rujukan dan protokol penanganan krisis. Sekolah juga perlu menyediakan mekanisme evaluasi program BK yang memanfaatkan data agregat tanpa membuka isi konseling individual. Prioritas ketiga berada pada level organisasi profesi dan lembaga pendidikan konselor: merumuskan kompetensi minimal konseling digital yang memadukan penguasaan teori, komunikasi daring, etika teknologi, asesmen digital, dokumentasi aman, supervisi, serta evaluasi hasil. Materi tersebut sebaiknya diterjemahkan menjadi pelatihan berbasis kasus dan panduan operasional yang

dapat diterapkan pada layanan individual maupun kelompok. Prioritas keempat berada pada level penelitian: menguji kelayakan dan efektivitas kerangka integratif pada konteks sekolah melalui desain kuantitatif, kualitatif, atau metode campuran. Kajian berikutnya dapat memeriksa keterkaitan kualitas aliansi, kepatuhan etis, aksesibilitas media, kepuasan konseli, dan perubahan perilaku. Pengujian perlu membedakan hasil konseling pada peserta didik dari temuan psikoterapi orang dewasa agar implikasi kebijakan dan praktik tidak didasarkan pada generalisasi yang berlebihan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan artikel kajian teori ini. Bagian ini dapat disesuaikan kembali dengan lembaga, pembimbing, atau pihak yang berkontribusi sebelum naskah dikirimkan ke jurnal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, D. P., Hidayah, N., & Hotifah, Y. (2024). Potret evaluasi program bimbingan dan konseling bidang belajar pada SMP Brawijaya Smart School Malang. *Jurnal Dimensi Pendidikan dan Pembelajaran*, 12, 1-12. <https://doi.org/10.24269/dpp.v12i0.9399>
- Agista, N., Irawan, S., & Agustin, A. K. M. (2025). Evaluasi program bimbingan dan konseling dengan model CIPP. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 12(1), 47-58. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2025.v12.i1.p47-58>
- American School Counselor Association. (2022). ASCA ethical standards for school counselors. American School Counselor Association.
- Anindya, J., Budiman, N., & Nadhiroh, N. A. (2024). Etika profesi bimbingan dan konseling: Menghadapi tantangan kerahasiaan dalam layanan konseling online. *Indonesian Journal of Educational Counseling*, 8(1), 25-35. <https://doi.org/10.30653/001.202481.329>
- Aniswita, Neviyarni, Mudjiran, & Nirwana, H. (2021). Kode etik konseling: Teoritik dan praksis. *Inovasi Pendidikan*, 8(1a), 1-7. <https://doi.org/10.31869/ip.v8i1a.2745>
- Ayub, M., & Marjo, H. K. (2022). Etika profesi konselor dalam pelaksanaan layanan konseling online abad 21. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(6), 11799-11806. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.9594>
- Ayub, M., Nuryana, E., & Herdi, H. (2022). Peran konselor profesional dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi abad 21. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(2), 132-139.
- Batastini, A. B., Paprzycki, P., Jones, A. C. T., & MacLean, N. (2023). Recommendations for the use of telepsychology in psychological assessment. *Psychological Services*, 20(1), 1-10. <https://doi.org/10.1037/ser0000649>
- Bestari, S. W., Zen, E. F., & Hotifah, Y. (2022). Implementasi keterampilan dasar komunikasi konselor sebaya dalam konseling online. *Buletin Konseling Inovatif*, 2(1), 8-20.
- CACREP. (2024). 2024 CACREP standards. Council for Accreditation of Counseling and Related Educational Programs.
- Corey, G. (2024). *Theory and practice of counseling and psychotherapy* (11th ed.). Cengage Learning.
- Diya Purwasih, M., Apsari, D. A., Cahyandari, Y. P., Eva, N., & Dharmastuti, A. (2024). Cybernetic analysis: A case study of online counselling by psychologists through the RILIV app. *Humaniora*, 25(1), 59-66. <https://doi.org/10.23917/humaniora.v25i1.23478>
- Eichenberg, C., Schott, M., & Schroiff, A. (2022). Therapeutic alliance in psychotherapy across online and face-to-face settings: A quantitative analysis. *Internet Interventions*, 29, 100556. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2022.100556>
- Fadhilah, M. F., Alkindi, D., & Muhid, A. (2021). Cyber counseling sebagai metode meningkatkan layanan bimbingan dan konseling di sekolah: Literature review. *Counsellia: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 11(1), 86-94. <https://doi.org/10.25273/counsellia.v11i1.8393>
- Furmańska, J., Rutkowska, E., & Meixner, J. (2025). Advantages and disadvantages of online psychotherapy and decisions to use it in the era of the COVID-19 pandemic: Analysis of

- mediation variables. *Frontiers in Psychiatry*, 16, 1679186. <https://doi.org/10.3389/fpsyt.2025.1679186>
- Giordano, C., Ambrosiano, I., Graffeo, M. T., Di Somma, S., & Gullo, S. (2022). The transition to online psychotherapy during the pandemic: A qualitative study on patients' experiences. *Research in Psychotherapy: Psychopathology, Process and Outcome*, 25(3), 621. <https://doi.org/10.4081/ripppo.2022.621>
- Hedman-Lagerlöf, E., Carlbring, P., Svärdman, F., Riper, H., Cuijpers, P., & Andersson, G. (2023). Therapist-supported Internet-based cognitive behaviour therapy yields similar effects as face-to-face therapy for psychiatric and somatic disorders: An updated systematic review and meta-analysis. *World Psychiatry*, 22(2), 305–314. <https://doi.org/10.1002/wps.21088>
- Hanley, T. (2021). Online counselling and psychotherapy textbooks for the person-centered and experiential psychotherapies: From COVID-19 and beyond. *Person-Centered & Experiential Psychotherapies*, 20(4), 345-351. <https://doi.org/10.1080/14779757.2021.1938186>
- Ierardi, E., Bottini, M., Riva Crugnola, C., & Albizzati, A. (2022). Effectiveness of an online versus face-to-face psychodynamic counselling intervention for university students before and during the COVID-19 period. *BMC Psychology*, 10, 35. <https://doi.org/10.1186/s40359-022-00742-7>
- Jannah, R., & Marjo, H. K. (2022). Etika profesi konselor dalam layanan bimbingan konseling virtual. *Jurnal Paedagogy*, 9(1), 55-61. <https://doi.org/10.33394/jp.v9i1.4556>
- Jiang, Q., DeHart, D., & Han, J. (2024). Education and training of telemental health providers: A systematic review. *Journal of Technology in Behavioral Science*, 9, 1-18. <https://doi.org/10.1007/s41347-024-00399-7>
- Khairun, D. Y., Taufiq, A., Yustiana, Y. R., Budiman, N., & Al Hakim, I. (2025). Trends of professional competencies on guidance and counseling teachers: A survey in Indonesia. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 17(3), 4462-4474. <https://doi.org/10.35445/alishlah.v17i3.7020>
- Kusumawati, E. (2020). Peluang dan tantangan layanan bimbingan dan konseling di era disrupsi. *Counsnesia Indonesian Journal of Guidance and Counseling*, 1(2), 64-71. <https://doi.org/10.36728/cijgc.v1i02.1184>
- Lustgarten, S. D., Garrison, Y. L., Sinnard, M. T., & Flynn, A. W. P. (2020). Digital privacy in mental healthcare: Current issues and recommendations for technology use. *Current Opinion in Psychology*, 36, 25-31. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2020.03.012>
- Maola, S. N., Andela, F., Salsabila, R. A., Syairani, N. S., Rizqia, A. D., & Afendy, P. M. (2025). Modernizing mental health: The role, ethics, and competencies of counseling in the digital age. *Journal of Education and Counseling*, 6(1), 102-116. <https://doi.org/10.32627/jeco.v6i1.1653>
- Mashudi, E. A., Nuroniah, P., Sundari, N., & Ridwan, I. R. (2023). Menggapai akuntabilitas: Evaluasi program bimbingan dan konseling di taman kanak-kanak. *Murhum: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 4(2), 808-822. <https://doi.org/10.37985/murhum.v4i2.397>
- Munawaroh, E., Folastris, S., Nugraheni, E. P., & Isrofin, B. (2021). Analisis isu etis dalam konseling online dan rekomendasi untuk perbaikan praktik di masa depan. *Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application*, 10(2), 24-34.
- Pulat, M., & Barutçu-Yıldırım, F. (2021). Online counseling and ethics: A systematic review of empirical research. *The Journal of Clinical and Mental Health Counseling*, 1(2), 1-12.
- Purwaningrum, R., Asrowi, A., Susilo, A. T., & Suryawati, C. T. (2021). Aplikasi konseling online pada masa pandemi Covid-19: Systematic literature review. *Teraputik: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 5(2), 185-198. <https://doi.org/10.26539/teraputik.52705>
- Rotger, J. M., Cabré, V., & Mercadal, J. (2022). Therapeutic alliance in online and face-to-face psychological intervention. *Frontiers in Psychology*, 13, 958438. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.958438>
- Rutkowska, E., Furmańska, J., Marques, C. C., Martins, M. J., Lane, H., & Meixner, J. (2025). Psychotherapists' ethical dilemmas regarding online and face-to-face psychotherapy during the COVID-19 pandemic: Survey study. *Journal of Medical Internet Research*, 27, e69154. <https://doi.org/10.2196/69154>

- Sarasvati, H. L., & Rukiyati. (2024). Peran teknologi sebagai media dalam praktik layanan bimbingan konseling. *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha*, 15(3), 348-361. <https://doi.org/10.23887/jibk.v15i3.87784>
- Saxler, E., Schindler, T., Philipsen, A., Schulze, M., & Lux, S. (2024). Therapeutic alliance in individual adult psychotherapy: A systematic review of conceptualizations and measures for face-to-face- and online-psychotherapy. *Frontiers in Psychology*, 15, Article 1293851. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1293851>
- Savarese, G., Curcio, L., D'Elia, D., Fasano, O., & Pecoraro, N. (2020). Online university counselling services and psychological problems among Italian students in lockdown due to COVID-19. *Healthcare*, 8(4), 440. <https://doi.org/10.3390/healthcare8040440>
- Seuling, P. D., Fendel, J. C., Spille, L., Göritz, A. S., & Schmidt, S. (2024). Therapeutic alliance in videoconferencing psychotherapy compared to psychotherapy in person: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 30(10), 1521–1531. <https://doi.org/10.1177/1357633X231161774>
- Situmorang, D. D. B. (2020). Online/cyber counseling services in the COVID-19 outbreak: Are they really new? *Journal of Pastoral Care & Counseling*, 74(3), 166-174. <https://doi.org/10.1177/1542305020948170>
- Sommers-Flanagan, J., & Sommers-Flanagan, R. (2025). *Counseling and psychotherapy theories in context and practice: Skills, strategies, and techniques* (4th ed.). Wiley.
- Stoll, J., Müller, J. A., & Trachsel, M. (2020). Ethical issues in online psychotherapy: A narrative review. *Frontiers in Psychiatry*, 10, 993. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2019.00993>
- Syamila, D., & Herdi, H. (2021). Konseling online: Pemanfaatan teknologi dalam layanan konseling kelompok di SMP Global Islamic School Jakarta. *Jurnal Paedagogy*, 8(4), 475-481. <https://doi.org/10.33394/jp.v8i4.3997>
- Wind, T. R., Rijkeboer, M., Andersson, G., & Riper, H. (2020). The COVID-19 pandemic: The 'black swan' for mental health care and a turning point for e-health. *Internet Interventions*, 20, 100317. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2020.100317>
- Winingsih, E. (2021). Potret evaluasi program bimbingan dan konseling di sekolah menengah atas. *Counsellia: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 11(1), 43-56. <https://doi.org/10.25273/counsellia.v11i1.8670>
- Zeren, G., Erus, S. M., Amanvermez, Y., Buyruk Genç, A., & Duy, B. (2022). Client's experiences of online counseling: Satisfaction and therapeutic alliance. *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 51(1), 634-658. <https://doi.org/10.14812/cuefd.843542>
- Zola, N. (2024). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan konseling online di Kabupaten Solok Selatan. *Lentera Negeri*, 5(2), 101-110.