

## Evaluasi kepuasan pengguna e-konseling *Teman Ngobrol*

### E-Counseling user satisfaction evaluation *Teman Ngobrol*

Rika Fuaturosida<sup>1\*</sup>, Ken Alfi Rozana<sup>2</sup>, Yusuf Ratu Agung<sup>3</sup>, Nurul Iail R.M.<sup>4</sup>, Ali Ridho<sup>5</sup>, Mukhibat<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

<sup>6</sup> Institut Agama Islam Negeri Kediri

Received August 31, 2021 | Accepted December 28, 2022 | Published December 30, 2022

**Abstract:** Changes in lecture regulations in tertiary institutions during the new normal period made students begin to experience an adaptation process from daring to interesting learning. However, before participating in *offline* learning, students are required to quarantine first at Mahad; during quarantine, various psychological conditions arise for new students who need counselling which can only be done with courage. Starting with creating a WhatsApp group and developing it into an *online* counselling service website. This study examines the satisfaction of developing an *online* counselling service website, "Teman Ngobrol". The research method uses a survey method; the first survey is used to capture what problems often arise. The survey was conducted on 238 respondents. Mapping the problems from the survey results, namely learning problems, problems with parents, interpersonal relationship problems, and intrapersonal relationship problems. Then a discussion group was conducted to develop features on the website based on difficulty. Monitoring was conducted to see the average difference in visitor satisfaction on the chat buddy website with the population between UIN Malang and outside UIN Malang. Visitors to the "Friend Chat" website totalling 511 respondents consisting of 317 students from UIN Malang and 194 students outside UIN Malang, obtained the level of visitor satisfaction based on the one-way ANOVA test. -On average, subjects from UIN Malang and outside UIN Malang have a significant satisfaction level with the Friends Chat *online* counselling service.

**Keywords:** Development; *Online* Counseling; Website

Perubahan peraturan perkuliahan di perguruan tinggi pada masa new normal membuat mahasiswa mulai mengalami proses adaptasi dari berani menjadi pembelajaran yang menarik. Namun, sebelum mengikuti pembelajaran luring, mahasiswa diwajibkan karantina terlebih dahulu di Mahad; selama masa karantina, muncul berbagai kondisi psikologis bagi mahasiswa baru yang membutuhkan penyuluhan yang hanya bisa dilakukan dengan keberanian. Dimulai dengan membuat grup WhatsApp dan mengembangkannya menjadi website layanan konseling *online*. Penelitian ini mengkaji kepuasan pengembangan website layanan konseling *online* "Teman Ngobrol". Metode penelitian menggunakan metode survey; survei pertama digunakan untuk menangkap masalah apa yang sering muncul. Survei dilakukan terhadap 238 responden. Memetakan masalah dari hasil survey

<sup>1\*</sup> Corresponding Author: Rika Fuaturosida, email: [fuaturosida@psi.uin-malang.ac.id](mailto:fuaturosida@psi.uin-malang.ac.id), Jalan Gajayana No.50, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144

yaitu masalah belajar, masalah dengan orang tua, masalah hubungan interpersonal, dan masalah hubungan intrapersonal. Kemudian dilakukan kelompok diskusi untuk mengembangkan fitur-fitur pada website berdasarkan kesulitan. Monitoring dilakukan untuk melihat perbedaan rata-rata kepuasan pengunjung pada website chat buddy dengan populasi antara UIN Malang dan luar UIN Malang. Pengunjung website "Obrolan Teman" berjumlah 511 responden yang terdiri dari 317 mahasiswa UIN Malang dan 194 mahasiswa luar UIN Malang, didapatkan tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan uji one way ANOVA. -Rata-rata subjek dari UIN Malang dan luar UIN Malang memiliki tingkat kepuasan yang signifikan terhadap layanan konseling *online* Obrolan Teman.

**Kata kunci:** Pengembangan, Bimbingan Berani, Website



Copyright ©2022. The Authors. Published by Psikoislamika: Jurnal Psikologi dan Psikologi Islam. This is an open access article under the CC BY-NC-SA. Link: [Creative Commons — Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International — CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

## Pendahuluan

Pandemi ini telah menggeser sistem pembelajaran di Indonesia dari yang awalnya luring menjadi daring. Pandemi telah berlangsung selama hampir dua tahun dan membuat perbedaan dalam sistem perkuliahan. Mitigasi pandemi Covid-19 memunculkan peraturan baru pemerintah mengenai pembelajaran luring. Mahasiswa baru yang masuk pada bulan November 2021 di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang harus melalui karantina. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di lapangan pada mahasiswa baru yang datang di posko konseling saat pertama masuk asrama, menunjukkan kekhawatiran dengan adanya karantina. Kemudian di awal bulan Februari 2021 dengan maraknya kasus positif terpapar omicron dimana menjadikan proses karantina pada mahasiswa baru diperpanjang. Mahasiswa banyak yang mengalami kecemasan hingga histeris dengan adanya hal ini (19-02-2021). Sehingga terjadi tren turunnya imunitas juga banyak terpapar omicron hingga mencapai angka 500 mahasiswa. Menurut American Psychological Association (2020) pandemi covid 19 menyebabkan krisis psikologis dan epidemiologis. Hal ini dikarenakan adanya isolasi atau karantina yang membuat akses dengan orang lain dibatasi. Sehingga memunculkan ketakutan, kecemasan, dan kondisi mental yang tidak bagus terjadi secara global (Qiu et al., 2020; Rajkumar, 2020)

Dengan adanya hal ini mahasiswa baru yang menetap di Ma'had membutuhkan bantuan konseling secara *online* sebab tidak memungkinkan jika dilaksanakan secara offline. Layanan konseling *online* ini awalnya dibuat whatsapp group, namun karena kurang efektif dan efisien disebabkan lambatnya respon melalui whatsapp group maka muncullah ide untuk menciptakan website dengan nama "Teman Ngobrol" yang mana layanan konseling ini dapat dijangkau seluruh khalayak umum lebih khusus lagi pada mahasiswa Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dan mahasiswa baru Ma'had Sunan Ampel Al Aly.

Menurut Gibson (2018), konseling dapat dilakukan tidak hanya secara tatap muka, tetapi juga secara jarak jauh, dan dapat difasilitasi melalui teknologi yang disebut e-konseling seperti telepon dan chat. Layanan konsultasi dalam bentuk website "Teman Ngobrol" disediakan oleh para konsultan

yang ingin dapat membantu klien mengatasi masalah. Untuk itu perlu dilakukan survei kepuasan terhadap responden atau pengunjung situs konsultasi *online* "Teman Ngobrol".

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode survei, survei pertama dilakukan pada 238 responden. Survei dilakukan dengan mengisi *google form*. Berdasarkan hasil survei tersebut didapatkan pemetaan masalah yang sering dihadapi yakni ; masalah belajar, masalah dengan orangtua, masalah hubungan interpersonal dan masalah hubungan intrapersonal. Hasil dari pemetaan masalah tersebut dilanjutkan dengan *Focus Group Discussion* untuk dikembangkan dalam pembuatan fitur-fitur yang terdapat di dalam website "Teman Ngobrol". Hal ini sesuai dengan Berryhill et al. (2018) yang menjelaskan FGD perlu dilakukan setelah melakukan pemetaan permasalahan. Kemudian, survei kedua dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung *website* terhadap fitur-fitur konseling yang sudah disediakan. Adapun subjek dalam penelitian ini ialah pengunjung laman website layanan konseling "Teman Ngobrol" yang terdiri dari mahasiswa Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dan juga dari luar Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Uji instrument dalam penelitian ini dilakukan terhadap 511 yang mana terdapat 317 mahasiswa UIN Malang dan 194 dari diluar UIN Malang yang bertujuan untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas alat ukur. Analisis data dalam data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif survey ini menggunakan Uji *One-way Anova*. Adapun uji one way ANOVA ini dilaksanakan ialah untuk mengetahui perbedaan dari rata-rata pada saya yang telah diperoleh.

## Hasil

Berdasarkan hasil uji one way ANOVA dapat disimpulkan bahwa nilai probabilitas atau signifikansi yakni  $0,976 > 0,05$  maka dapat disimpulkan rata-rata subjek UIN Malang dan Luar UIN Malang secara signifikansi memiliki tingkat kepuasan terhadap layanan konseling *online* "Teman Ngobrol" rata-rata sama seperti pada tabel 1. Hasil observasi dan saran juga menunjukkan bahwa dari *pengakses website chat*, kepuasan pengunjung menanggapi bahwa fitur website cukup baik dan membantu menyelesaikan permasalahan menurut pengguna website mahasiswa UIN Malang sedangangkan pada pengakses website dari luar UIN Malang lebih memberikan komentar seperti fungsi yang kurang memadai, konten pada website perlu untuk ditambahkan lagi dan website terlalu monoton.

**Table 1**

*Output one-way ANOVA*

ANOVA					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	0.106	1	0.106	0.001	.976 <sup>b</sup>
Residual	22726.553	192	118.367		
Total	22726.660	193			

Layanan tersebut menawarkan situs konsultasi obrolan sebagai referensi yang ada, dan akan disesuaikan dengan kebutuhan, misalnya peneliti akan menambahkan fitur musik santai, yang berguna bagi pengguna situs obrolan agar lebih santai saat bertanya. Bentuk layanan situs web teman ngobrol umumnya interaktif dan non-interaktif untuk dapat menghubungkan antara konselor dengan klien dengan menggunakan fitur yang terdapat pada situs teman ngobrol yang terbagi menjadi dua bagian yaitu. fungsi sinkron berinteraksi secara langsung pada waktu yang sama, dan fungsi asinkron mendukung interoperabilitas dari waktu ke waktu (Krause, 1995).

Kegiatan konseling *online* sangat diperlukan etika terstandart yang mana berfungsi untuk mengatur terkait penggunaan dan batasan konseling *online*. Etika dalam melakukan kegiatan konseling *online* di Indonesia sendiri belum adanya kode etik yang mengatur secara khusus tentang pengguna konseling *online* (Ildil & Ardi, 2013). Namun, Kemendikbud (2016) memaparkan secara jelas tentang proses kegiatan konseling *online* dan tidak terdapat standarisasi kode etik untuk konseling *online*. Namun, sudah ada konsultan ahli pada bidang konseling yang tahu terkait kode etik ketika melakukan aktivitas konseling *online* ini. Pengembangan website ini terkait kegiatan konseling sebenarnya secara gambling sudah dipaparkan pada menu ketentuan yang meliputi *privacy*, syarat dan ketentuan penggunaan website.

## Diskusi

Berdasarkan hasil, ditemukan bahwa tingkat kepuasan pengunjung e-konseling memiliki tingkat signifikansi rata-rata. Tingkat kepuasan ini juga ditunjukkan pada kritik dan saran yang terbagi menjadi dua yakni masukan dari pengunjung dari perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim dan dari luar perguruan tinggi. Dari hasil analisis antara pengunjung yang berasal dari UIN Malang mengungkapkan kritik dan saran yang biasa saja dan standar seperti; sudah bagus, isinya baik semua, sudah lengkap. Sedangkan pengunjung dari luar perguruan tinggi lebih asertif dalam mengungkapkan kritik dan saran yakni; fiturnya perlu ditambah dan penggunaan isi monoton, sehingga kurang bervariasi dalam pemecahan masalah.

Pembuatan fitur-fitur di dalam website dibuat berdasarkan hasil survei dan focus group discussion, hal ini hampir sama dengan yang dilakukan oleh Brenes et al. (2011) yang menjelaskan, psikoterapi *online* yang dilakukan merupakan tantangan baru untuk itu perlu dilakukan survei, untuk mengetahui cara yang aman dan mudah. Hal tersebut juga sejalan yang dilakukan oleh Carlbring et al., (2017). Mereka membandingkan terapi *online* dan face to face memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Berryhill et al., (2018) juga melakukan psikoterapi *online* sebagai salah satu bentuk pertolongan konseling. Dari semua penelitian yang sudah dilakukan bentuk pertolongan psikologi yang diberikan baik secara *online* maupun tatap muka harus berdasarkan prinsip etika psikologi (APA Style, 2017)

Perbedaan penelitian lain terkait layanan konseling *online* dapat dilihat pada penelitian Amos et al. (2020), sebelumnya tentang konseling *online*, *Experience of Online Counseling Among Graduate Students in Selected Ghanaian University* di beberapa universitas di Ghana, menunjukkan bahwa beberapa siswa menggunakan sarana konseling *online* via Email, video, email, WhatsApp. Masalahnya

ada jaringan atau koneksi internet yang buruk, tetapi masalahnya selalu diselesaikan dengan konseling *online*. Wibowo (2019) Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan dukungan layanan konseling *online* yaitu situs, telepon, email, chat, instant messaging, jejaring sosial dan video conference. Selanjutnya, Arifa et al., (2021) melakukan penyuluhan keluarga berencana saat pandemic covid 19 yang dilakukan secara daring, dari hasil survei menunjukkan bahwa pasangan baru yang terbukti sering mengunjungi laman website untuk mengetahui alat-alat kontrasepsi. Dalam hal ini, artinya penggunaan website saat pandemi untuk melakukan konseling sangatlah berguna. Begitu juga dengan penelitian Hanifah & Fahyuni (2021) bahwasannya layanan konseling *online* sangat dibutuhkan oleh siswa SMP dan SMA saat pandemi covid 19.

## Kesimpulan

Konseling *online* yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah berupa website “Teman Ngobrol”. Website ini disusun untuk memudahkan melakukan konseling yang tidak harus dilakukan dengan tatap muka. Dalam website konseling *online* ini terdapat fitur-fitur yang dibuat berdasarkan dari hasil survei terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi adalah sebagai berikut; Masalah belajar, masalah dengan orangtua, masalah hubungan interpersonal, masalah hubungan intrapersonal.

Pengunjung website “Teman Ngobrol” yang berjumlah 511 responden yang terdiri dari 317 dari mahasiswa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dan 194 dari Luar UIN Maulana Malik Ibrahim Malang didapatkan tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan hasil uji *one way* ANOVA dapat disimpulkan bahwa nilai probabilitas atau signifikansi yakni  $0,976 > 0,05$  maka dapat disimpulkan rata-rata subjek UIN Malang dan Luar UIN Malang secara signifikansi memiliki tingkat kepuasan terhadap layanan konseling *online* “Teman Ngobrol” rata-rata sama.

## Referensi

- Amos, P. M., Bedu-Addo, P. K. A., & Antwi, T. (2020). Experiences of *online* counseling among undergraduates in some Ghanaian Universities. *SAGE Open*, *10*(3), 215824402094184. <https://doi.org/10.1177/2158244020941844>
- APA Style. (n.d.). Retrieved December 29, 2022, from <https://apastyle.apa.org/>
- Arifa, R. F., Sulistiawan, D., & Budisantoso, M. I. M. (2021). Family planning counseling during the covid-19 pandemic. In *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan* (Vol. 6, Issue 1, pp. 37–44). <https://doi.org/10.30604/jika.v6i1.414>
- Berryhill, M. B., Halli-Tierney, A., Culmer, N., Williams, N., Betancourt, A., King, M., & Ruggles, H. (2018). Videoconferencing psychological therapy and anxiety: A systematic review. *Family Practice*, *36*(1), 53–63. <https://doi.org/10.1093/fampra/cmy072>
- Brenes, G. A., Ingram, C. W., & Danhauer, S. C. (2011). Benefits and challenges of conducting psychotherapy by telephone. *Professional Psychology: Research and Practice*, *42*(6), 543–549. <https://doi.org/10.1037/a0026135>
- Carlbring, P., Andersson, G., Cuijpers, P., Riper, H., & Hedman-Lagerlöf, E. (2017). Internet-based vs. face-to-face cognitive behavior therapy for psychiatric and somatic disorders: an updated

systematic review and meta-analysis. <https://doi.org/10.1080/16506073.2017.1401115>, 47(1), 1–18. <https://doi.org/10.1080/16506073.2017.1401115>

Gibson, J. I. (2018). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Erlangga.

Hanifah, N., & Fahyuni, E. F. (2021). Eksistensi layanan bimbingan konseling di masa pandemi COVID-19. In *Counsellia: Jurnal Bimbingan dan Konseling* (Vol. 11, Issue 2). Jurnal Bimbingan dan Konseling. <https://doi.org/10.25273/counsellia.v11i2.9430>

Ildil, I., & Ardi, Z. (2013). Konseling *online* sebagai salah satu bentuk pelayanan e-konseling. In *Jurnal Konseling dan Pendidikan* (Vol. 1, Issue 1, pp. 15–22). <https://doi.org/10.29210/1400>

Kemendikbud. (n.d.). *Panduan Operasional Penyelenggara Bimbingan Dan Konseling*.

Krause, N. (1995). Religiosity and self-esteem among older adults. *Journals of Gerontology - Series B Psychological Sciences and Social Sciences*, 50 B(5), P236–P246. <https://doi.org/10.1093/geronb/50B.5.P236>

Qiu, J., Shen, B., Zhao, M., Wang, Z., Xie, B., & Xu, Y. (2020). A nationwide survey of psychological distress among Chinese people in the COVID-19 epidemic: Implications and policy recommendations. *General Psychiatry*, 33(2), 1–4. <https://doi.org/10.1136/gpsych-2020-100213>

Rajkumar, R. P. (2020). COVID-19 and mental health: A review of the existing literature. *Asian Journal of Psychiatry*, 52. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102066>

This page is intentionally left blank