

Online Counseling as an Alternative to Mental Health Assistance During the COVID-19 Pandemic

Kristiana Firdausi, Anisa Binta Nur Jannah, Mutiani Eka Astutik, Ribut Purwaningrum

Universitas Sebelas Maret
kristianafirdausi@student.uns.ac.id

Article History

received 20/9/2021

revised 20/10/2021

accepted 20/11/2021

Abstract

The world community including Indonesia is fighting against the COVID-19 outbreak which was officially declared by WHO as a global pandemic. The massive spread of COVID-19 requires the government to implement several policies that are predominantly restrictive, such as Large-Scale Social Restrictions and various restrictions on face-to-face activities. This emergency condition has an impact on mental health aspects. Many countries in the world experience the same anxiety as the condition of society is detected to experience stress, anxiety, depression, PTSD, and even a tendency to end life. This reality encourages counselors as part of society, to optimize their role in re-establishing public mental health through the implementation of online distance counseling services. Online counseling will be able to expand the reach of counselors and facilitate current counselee access, and be carried out based on a foundation of knowledge, counselor skills, ethics, issues, including professional procedures for implementing online counseling. The results of the following literature review are expected to be able to deepen the insight of current counselors and become a strong asset for conducting effective and efficient online counseling during a pandemic.

Keywords: mental health, counselor, online counseling

Abstrak

Masyarakat dunia termasuk Indonesia sedang berjuang melawan wabah COVID-19 yang secara resmi oleh WHO dinyatakan sebagai pandemi global. Masifnya penyebaran COVID-19 mengharuskan pemerintah menerapkan beberapa kebijakan yang mayoritas bersifat pembatasan seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar dan beragam pembatasan aktivitas tatap muka. Kondisi darurat ini berdampak pada aspek kesehatan mental. Banyak negara di dunia mengalami keresahan yang sama seperti kondisi masyarakat terdeteksi mengalami stres, cemas, depresi, PTSD, bahkan muncul kecenderungan untuk mengakhiri hidup. Realitas tersebut mendorong konselor sebagai bagian dari masyarakat, untuk mengoptimalkan perannya mewujudkan kembali kesehatan mental publik melalui pelaksanaan layanan konseling jarak jauh *online*. Konseling *online* akan mampu memperluas jangkauan konselor dan mempermudah akses konseli saat ini, serta dilaksanakan berdasarkan fondasi pengetahuan, keterampilan konselor, etika, isu-isu, termasuk prosedur profesional pelaksanaan konseling *online*. Hasil telaah literatur berikut diharapkan mampu memperdalam wawasan konselor masa kini dan menjadi modal kuat untuk menyelenggarakan konseling *online* efektif serta berdaya guna pada masa pandemi.

Kata kunci: kesehatan mental, konselor, konseling *online*

Social, Humanities, and Education Studies (SHEs): Conference Series p-ISSN 2620-9284
<https://jurnal.uns.ac.id/shes> e-ISSN 2620-9292



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Saat ini, masyarakat dunia harus berjuang menekan penyebaran *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19). Kemunculan pertama virus Corona terjadi di Wuhan, Cina, dan dalam kurun waktu tiga bulan telah merenggut ribuan nyawa, serta menyebar ke berbagai negara seperti Italia, Iran, Korea Selatan, Inggris, Jepang, Jerman, Amerika Serikat hingga Indonesia (Putri, 2020). *World Health Organization* (WHO) pada bulan Januari 2020 menyatakan bahwa dunia masuk ke dalam darurat global terkait *Coronavirus Disease* (Iswari, et al., dalam Putri, 2020). Pandemi COVID-19 di Indonesia bermula saat terdapat dua orang yang terkonfirmasi positif *Coronavirus* pada tanggal 2 Maret 2020 (Brahma, dalam Ildil, et al., 2020). Kejadian luar biasa tersebut membuat pemerintah mengumumkan dan menggencarkan beragam upaya bersama untuk mencegah penyebaran COVID-19 ini, seperti penerapan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar, *physical distancing*, anjuran selalu menggunakan masker, menghindari kerumunan, dan *stay at home* (Ildil, et al., 2020). WHO sebagai organisasi kesehatan dunia terus memantau perkembangan penyebaran virus sekaligus dampaknya terhadap masyarakat.

Pada bulan Maret hingga April jumlah lonjakan kasus positif serta kematian akibat COVID 19 cukup banyak. Situasi ini menyebabkan guncangan pada kesehatan mental masyarakat, seperti: gangguan kecemasan, stres, dan trauma (Brahma, dalam Ildil, et al., 2020). Berdasarkan keadaan empiris tersebut, WHO menyatakan bahwa sudah saatnya untuk melaksanakan upaya nyata yang tidak hanya berfokus menjaga kesehatan fisik, namun juga kesehatan mental (Brahma & WHO, dalam Ildil, et al., 2020). Kondisi manusia yang sehat mental ini harus dipahami sebagai ketiadaan simptom-simptom psikopatologi serta tercapainya keadaan *well-being*, dimana individu menyadari kemampuannya, mampu mengatasi situasi menekan dalam hidupnya, mampu bekerja secara produktif dan bermanfaat, serta mampu berkontribusi positif dalam masyarakatnya (WHO, 2004). Dari pernyataan tersebut, dapat diasumsikan bahwa kesehatan mental sangat berpengaruh bagi keberfungsian hidup seseorang, dan mendukung pencapaian kesejahteraan.

Sayangnya, fakta-fakta di lapangan menyebutkan bahwa kondisi pandemi membuat beragam lapisan masyarakat kehilangan kebahagiaan dan tidak sehat mental. Dong & Bouey (2020) mengungkapkan bahwa a) ketidakpastian periode waktu kapan pandemi COVID-19 berakhir menyebabkan ketakutan dan kecemasan publik, b) kebijakan *lockdown* dari pemerintah membuat masyarakat kehilangan kenyamanan dan interaksi sosial yang normal, c) secara psikososial, aturan *stay at home* cukup menjenuhkan dan menimbulkan efek *shock* atas kehilangan rutinitas, sehingga kerap terjadi stres dan *mood swing*, d) berita yang cepat beredar terutama terkait kematian dan peningkatan kasus positif berdampak pada munculnya trauma bahkan *burn out* secara khusus bagi tenaga medis. Laporan penelitian Langer, et al. (2020) di Amerika Serikat terkait dampak COVID-19 pada kesehatan mental publik menunjukkan bahwa 77 % responden mengakui bahwa kehidupan normal mereka terganggu, 70 % mengalami stres sedang hingga akut, dan 69 % menampakkan gejala-gejala *anxiety*. Bahkan, para tenaga medis dan relawan sebagai garda terdepan penanggulangan COVID-19, ditemukan mengalami gangguan mental karena jam kerja dan jumlah pasien yang *overload*, *burn-out*, ketakutan tertular virus dan menularkan pada orang-orang terdekat, cemas akan resiko, serta tekanan kerja (Ornell, et al., 2020). Ornell, et al. (2020) menambahkan pula bahwa terdapat tiga jenis gangguan mental yang paling banyak dialami khususnya oleh para dokter dan perawat yakni *Post Traumatic and Stress Disorder*, stres, dan kecemasan.

Secara spesifik di Indonesia, kondisi kesehatan mental masyarakat juga tidak jauh berbeda. Perhimpunan Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Indonesia (Winurini, 2020) telah mengadakan survei kondisi kesehatan mental masyarakat melalui swaperiksa daring. Pemeriksaan dilakukan terhadap 1.552 responden dari berbagai provinsi di Indonesia. Hasil survei menunjukkan bahwa 63 % responden mengalami

cemas dan 66 % mengalami depresi. Gejala kecemasan utama yang muncul yakni merasa khawatir berlebihan, mudah marah, dan sulit rileks. Sementara itu, gejala depresi yang muncul adalah gangguan tidur, cepat lelah, dan kehilangan minat. Survei lanjutan yang dilakukan selang beberapa hari juga menunjukkan hasil bahwa 49 % responden depresi bahkan berpikir tentang kematian. Berdasarkan realitas tersebut, sudah saatnya konselor sebagai promotor kesehatan mental bergerak untuk membantu masyarakat dengan menyediakan layanan bantuan yang efektif dan berpeluang diakses secara luas oleh masyarakat saat pandemi, dengan beragam keterbatasan yang ada, yakni mengimplementasikan konseling jarak jauh secara *online*. Hal ini relevan dengan asumsi bahwa sudah sepantasnya konselor sebagai bagian dari masyarakat digital, memilih dan memanfaatkan teknologi serta aplikasi *online* guna membantu masyarakat, seperti meningkatkan kesehatan mental pada masa pandemi COVID-19 (ASCA, dalam Putri, 2020).

Konseling *online* dilaksanakan untuk memperluas jangkauan konselor kepada masyarakat, hal ini memungkinkan pelayanan responsif dan efektif bagi konseli yang membutuhkan, terutama pada situasi pandemi dimana tatap muka sangat dibatasi (Elvitasari, et al., 2018). Beragam media *online* sudah banyak tersedia dan dapat dimanfaatkan oleh konselor untuk menyelenggarakan konseling, baik yang berbasis teks ataupun *video conference*. Tentu saja, sebelum melaksanakan konseling *online*, konselor tetap harus memperhatikan etika, penyelenggaraan sesuai prosedur, kerahasiaan, kebutuhan dan permasalahan konseli, ketersediaan teknologi dan paket data internet, kesiapan teknik pengumpulan data awal, serta penguasaan beragam keterampilan khusus dalam konseling *online* (Putri, 2020). Bekal penguasaan praktis konseling *online* tentu saja tidak cukup, dan harus dilengkapi dengan penguasaan hal-hal mendasar serta krusial dalam kerangka implementasi konseling *online*. Oleh karena itu, dalam karya tulis ilmiah ini akan dipaparkan konsep, prosedur, etika, keterampilan dan wawasan konselor, pemanfaatan teknologi, beserta isu-isu dalam konseling *online*, sehingga dapat dijadikan fondasi bagi konselor masa kini mengoptimalkan layanan bantuan pada masa pandemi COVID-19 bagi perwujudan kesehatan mental masyarakat serta menjadi pijakan bagi berkembangnya eksistensi konseling yang mengikuti perkembangan digital dengan gencarnya konseling *online* yang mampu diimplementasikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Konsep Konseling Online

Perkembangan jasa konseling pada saat ini sejalan dengan perkembangan zaman yang semakin maju, terutama dengan perkembangan teknologi. Hal tersebut terlihat pada awalnya proses konseling hanya dilakukan secara *offline* atau melalui tatap muka antara konselor dan *klien*. Namun pada saat ini, layanan konseling dapat dilaksanakan melalui berbagai metode, salah satunya secara *online*. Menurut Oravec (2000), peran konselor kini telah berubah karena adanya pengaruh telekomunikasi yang canggih, sehingga *setting* intim harus diupayakan bisa dibuat pada proses konseling secara virtual. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan konseling *online* dalam suatu negara, seperti halnya di Indonesia dan Malaysia yang baru saja terselenggara. Namun, terdapat pula beberapa negara yang telah dulu menggunakan konseling *online* sebagai alternatif solusi pemecahan masalah, seperti di Negara Jepang, Kanada, Amerika Serikat, dan Inggris (Majah et al, 2019).

Pada dasarnya konseling *online* merupakan proses pemberian bantuan yaitu konseling yang dilaksanakan secara daring. Selaras dengan hal itu, Bloom (2004) menjelaskan bahwa layanan konseling *online* atau *cybercounseling* adalah salah satu strategi layanan konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berlangsung melalui bantuan koneksi internet. Selanjutnya, Corey (2003) menyatakan bahwa konseling *online* merupakan proses pemberian bantuan psikologis dari seorang konselor yang profesional kepada seorang konseli yang memiliki masalah dan tidak

mampu menyelesaikan masalahnya secara mandiri. Sedangkan Lunt (2014) secara detail menjelaskan bahwa layanan konseling *online* adalah pemberian layanan konseling secara profesional antara seorang konselor dengan seorang konseli yang berada di tempat terpisah melalui *e-mail* dan *chatting*.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa konseling *online* berbeda secara umumnya dengan konseling biasanya yang secara *face to face* pada satu ruangan. Oleh karena itu, Bloom (2004) menyebutkan bahwa layanan konseling *online* harus dapat memenuhi empat hal yang ada dalam layanan konseling pada umumnya, seperti: (1) *The therapeutic relationship* yaitu suatu hubungan emosi positif yang dibangun; (2) *Cognitive insight* yaitu proses kognitif dari perubahan ketidaktahuan menjadi tahu untuk menyelesaikan masalah; (3) *Affective experience* yaitu suatu upaya untuk memberikan rasa nyaman dan aman ketika mengekspresikan emosi; dan (4) *Appropriate Client Expectations* yaitu proses mengembangkan harapan sesuai keinginan yang diharapkan konseli.

Beberapa poin di atas sangat penting untuk menjadi perhatian konselor dalam proses pelaksanaan konseling *online*. Terkait dengan hal itu, maka efektifitas konseling *online* menjadi perhatian utama oleh beberapa konselor pada umumnya. Pasmawati (2016) menjelaskan pengalamannya pada tahun 2011 selama melakukan konseling *online*. Menurutnya cukup efektif jika permasalahan yang dihadapi membutuhkan bantuan segera untuk diselesaikan saat tidak ada kesempatan atau terkendala jarak untuk dapat melakukan tatap muka langsung. Sekaligus ketika konseling *online* dilakukan dengan media yang lengkap (menggunakan *video call*) serta didukung tersedianya jaringan internet yang sangat cepat, hal ini hampir sama dengan melakukan konseling *face to face* atau tatap muka langsung. Oleh sebab itu, tidak dapat dipungkiri bahwa efektifitas konseling *online* cukup memuaskan bagi profesional dalam ranah kesehatan mental.

B. Prosedur Konseling Online

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai prosedur pemberian layanan konseling secara *online* sesuai dengan kompetensi seorang konselor. Meskipun secara nyata tidak ditemukan prosedur secara sistematis dari berbagai sumber dalam pelaksanaan konseling *online* itu sendiri. Hal itu menjadi pertimbangan, sehingga terdapat poin penting seperti yang disampaikan Morris (2014) bahwa tingkat kenyamanan konseli dengan teknologi harus diperhatikan secara penuh. Selanjutnya Morris (2014) juga menjelaskan lebih lanjut terkait prosedur yang dapat dilakukan, pertama yaitu menyepakati teknologi yang nyaman digunakan oleh konseli. Kedua, mendiskusikan resiko postingan pada komputer atau gambar yang diunduh untuk mendukung konseling. Ketiga, memutuskan hari yang nyaman dalam seminggu dan waktu untuk melakukan e-terapi langsung, menanyakan kenyamanan konseli dengan penggunaan *email*, panggilan telepon untuk berkomunikasi antar sesi, mengunggah manual dan pekerjaan rumah atau tugas. Keempat adalah dengan menyerankan konseli memposisikan diri senyaman mungkin, seperti dekorasi studio konseling *online* maupun situasi rumah konseli yang terhubung dengan konselor melalui virtual.

Selain itu, ACA (*Australian Counseling Association*) memberikan penjelasan secara singkat mengenai prosedur konseling *online* yang terbagi dalam dua bagian, yaitu langsung dan tidak langsung. Konseling langsung (*face to face*) dapat dilakukan dengan menggunakan *platform online* yang dimiliki sekolah atau lembaga atau metode komunikasi yang mengikuti rencana komunikasi untuk memberikan konseling jarak jauh dalam suatu distrik. Mengenali dan mengurangi batasan kerahasiaan konselor sekolah dalam lingkungan virtual, mencakup pemirsa atau penerima yang tidak diinginkan. Sekaligus menekankan batasan dalam komunikasi melalui konseling virtual. Sedangkan konseling tidak langsung disebut sebagai konsultasi dan kolaborasi.

Pelaksanaannya dapat dilakukan dengan menggunakan *email*, platform, dan sumber daya *online* sekolah atau distrik yang tersedia untuk memberikan konsultasi dan kolaborasi dengan keluarga, guru, administrator, dan staf sekolah lainnya.

C. Etika Konselor dalam Konseling Online

Pembahasan mengenai etika konseling *online* menjadi polemik tersendiri bagi beberapa konselor maupun lembaga yang menaungi. Beragam pertanyaan-pertanyaan baru tentang pentingnya dasar-dasar etika, hukum, latihan, dan isu-isu teknologi perlu dipersiapkan untuk dihadapi sebelum proses konseling dilaksanakan. Mallen, Vogel & Rochlen (Wibowo, 2016) menjelaskan tentang etika dalam layanan konseling *online* seperti berikut ini: (1) pembahasan mengenai informasi kelebihan dan kekurangan dalam layanan, (2) penggunaan bantuan teknologi dalam sebuah layanan, (3) ketepatan bentuk layanan yang diberikan, (4) akses terhadap aplikasi komputer untuk konseling jarak jauh, (5) aspek hukum dan aturan dalam penggunaan teknologi saat proses konseling, (6) hal-hal teknis yang terkait teknologi dalam bisnis dan hukum, jika seandainya layanan diberikan antar wilayah atau negara, (7) berbagai persetujuan yang harus dipenuhi oleh konseli terkait dengan teknologi yang digunakan, dan (8) mengenai penggunaan situs dalam memberikan layanan konseling melalui internet itu sendiri.

Pada dasarnya ke delapan aspek di atas adalah sebuah bentuk pemantapan etika serta hukum yang digunakan sebagai lembaga atau pererongan secara profesional. Selaras dengan delapan aspek di atas, *National Board of Certified Counselors* (NBCC) (Wibowo, 2016; Saroh, 2019), yaitu mengenai pembuatan aturan etika dalam konseling *online* adalah sebagai berikut: (a) hubungan dalam konseling melalui internet; (b) kerahasiaan dalam konseling melalui internet; dan (c) aspek hukum, lisensi serta sertifikasi.

Pertama mengenai hubungan dalam konseling melalui internet dimaksudkan sebagai proses pemberian layanan oleh konselor yang memiliki kewajiban menyampaikan informasi dalam berbagai keadaan, ketentuan dan prasyarat konseling yang harus diketahui, dan proses konseling yang dapat dipahami serta diterima oleh konseli. Kedua yaitu mengenai kerahasiaan dalam konseling melalui internet dengan memperhatikan etika yang dipegang konselor secara profesional. Oleh sebab itu, menjadi penting untuk memberikan informasi pada konseli mengenai aspek kerahasiaan dalam layanan konseling. Ketiga terkait aspek hukum, lisensi, dan sertifikasi, yaitu mengenai tidak terdapatnya batasan geografi secara jelas sehingga memberi kesempatan konseli dan konselor yang berasal dari berbagai wilayah, bahkan negara terlibat dalam proses terapeutik secara *online*. Jika dilihat dari sisi hukum, tentu saja hal ini akan mengundang permasalahan-permasalahan terkait dengan wilayah praktek dan lisensi konselor, sehingga diperlukan kesepakatan antara konselor dan konseli.

Selain itu, perlu diketahui bahwa pada hakikatnya etika dalam penyelenggaraan layanan konseling *online* dapat diwujudkan oleh seorang konselor dengan cara diskusi, *sharing*, dan menginformasikan mengenai temuan-temuan penelitian, keterbatasan layanan konseling *online* serta mengenai kemudahan yang akan diperoleh oleh klien itu sendiri (Lopez, 2014 dalam Ardi et al., 2017). Hal ini semakin meyakinkan bahwa etika dalam konseling online menjadi sangat penting untuk dijadikan bahan diskusi antara konselor dan klien untuk diambil kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak.

D. Keterampilan dan Wawasan Konselor dalam Konseling Online

Keterampilan konseling menurut Hill (Erlina, Syarifmen, Noor, Umar, & Wekke, 2016), didefinisikan sebagai kapasitas yang dibutuhkan konselor dalam melaksanakan konseling dan merupakan salah satu aspek penting dalam proses pendidikan konselor.

Sedangkan, Jones (2012) membagi keterampilan konseling menjadi dua bidang yaitu, *listening skill* (keterampilan mendengarkan) dan *disclosing skill* (keterampilan mengungkapkan), serta dua kategori utama keterampilan: (1) keterampilan komunikasi dan bertindak atau keterampilan yang melibatkan perilaku eksternal; (2) *mind skill*, atau keterampilan yang melibatkan perilaku internal. Selain itu, berikut adalah keterampilan konseling *online* berbasis teks *online* yang dikembangkan oleh Dan (DM) dan Lawrence (LM) dalam penelitian Collie, Mitchel, & Murphy (2014):

1. *Bracketing Emotional*

Penggunaan teknik ini adalah dengan menyadari kandungan emosi dibalik kata-kata, menuangkan emosional dalam kata-kata melalui penguatan, penyadaran, dan menemukan solusi.

2. *Descriptive Immediacy*

Teknik ini digunakan untuk memperdalam hubungan antara konselor dan konseli. Dengan cara menggambarkan bahasa non-verbal melalui teks.

3. *Presence Techniques*

Dalam konseling *online* berbasis teks tidak hanya sekedar menyampaikan pikiran atau perasaan melalui teks, namun juga membangun dan memelihara hubungan terapeutik dengan menjaga kehangatan yang tulus dan kepedulian terhadap konseli. Teknik ini digunakan untuk membawa klien ke hadapan konselor, seperti memiliki dua kursi kosong di samping konselor. Konselor juga menggunakan *Presence Techniques* untuk membuat pengalaman hadir bersama konselor. Hal ini dilakukan untuk mendorong konseli menjadi lebih sadar akan dirinya, pengalamannya, perilakunya, dan lingkungannya.

4. *Text-based externalization*

Penggunaan teknik ini seperti teknik dua kursi, menggunakan teks sebagai pengganti kursi. Konselor meminta konseli untuk mencurahkan semua perasaannya melalui teks.

Selain memiliki keterampilan dalam melaksanakan konseling, penting bagi konselor memiliki wawasan pelaksanaan konseling *online*. Menurut Petrus & Sudibyo (2017) sebelum melaksanakan konseling *online* konselor perlu menyampaikan kode etik umumnya yang dipakai dalam proses konseling, menjelaskan metode apa yang akan digunakan, menginformasikan kepada konseli bahwa data konseling akan disimpan secara aman, memverifikasi pendampingan, mendiskusikan prosedur alternatif, dan menjelaskan kemungkinan hambatan teknologi. Hal tersebut selaras dengan pendapat Trepal, Huberstroh, Duffey, & Evans (2007) yang menyatakan bahwa sebelum memulai proses konseling, konselor perlu mengetahui kenyamanan dan kemampuan penggunaan internet konseli, penggunaan bahasa non-verbal baik dapat diwakilkan *emoticon-emoticon* untuk menunjukkan perasaan, konselor juga perlu mengetahui bahasa-bahasa keseharian dan singkatan-singkatan yang umum digunakan oleh konseli, konselor harus menggunakan kalimat efektif dan fokus membahas satu demi satu topik, konselor juga perlu untuk mengurangi pertanyaan terbuka dan mengandalkan pertanyaan reflektif, yang terakhir adalah tidak terburu-buru mengakhiri sesi konseling, serta memberikan kesempatan konseli menutup sesi konseling.

E. Pemanfaatan Teknologi dalam Konseling Online

Perkembangan dunia digital berdampak pada munculnya pelaksanaan konseling yang menggunakan teknologi. Konselor dan konseli berada disuatu tempat yang berbeda dalam waktu yang sama (Wibowo, Millenia, Azmi, 2019). Bahkan, diasumsikan komputer dan internet adalah pasangan konselor dalam melaksanakan proses konseling. Situasi dan kondisi pandemi, membuat setiap orang harus menghindari kerumunan dan saling jaga jarak atau *physical distancing* satu sama lain, sehingga aktivitas tatap muka terhambat, oleh sebab itu, konseling *online* muncul

sebagai salah satu alternatif yang dapat dilakukan oleh konselor untuk memberikan layanan bantuan kesehatan mental. Berikut ini beberapa hal yang dapat dilaksanakan oleh konselor dalam mengadakan konseling secara *online*, Pedhu (2014) menyatakan layanan konseling *online* dengan menggunakan *e-mail* merupakan salah satu upaya yang memungkinkan individu mendapatkan layanan sesuai kebutuhannya dengan mudah dan nyaman tanpa terbatas ruang dan waktu.

Selaras dengan pendapat di atas, Sussman (2004) mengungkapkan bahwa konseling dapat dilaksanakan dengan *e-mail exchange*, *text-based chat*, dan *video conferencing*. Prahesti (2017) telah mengembangkan website sebagai salah satu media konseling *online* untuk siswa SMA di Gresik. Website ini bernama riliv.co yang menyediakan layanan *text counseling*, *voice call*, dan *video call*. Menurut pendapat Kingsley & Henning (2015) pelaksanaan konseling dengan menggunakan telekonseling, konseling dengan email, dan konseling dengan konferensi video merupakan cara efektif yang modern untuk melakukan perawatan psikologis, dan mampu memberikan hasil yang positif.

F. Isu-isu dalam Konseling Online

Pandemi COVID-19 mengharuskan konselor untuk dapat melaksanakan layanan konseling secara *online*. Menurut Zamani, Nasir, Yusooff (2010) dalam pelaksanaan konseling *online* dapat muncul kesulitan dalam membangun aliansi terapeutik yang kuat dengan tidak adanya informasi dan pesan non-verbal yang tersedia dalam konseling tatap muka. Selain itu, berdasarkan pendapat Mitchel & Murphy (1998) kurangnya keamanan kerahasiaan konseling dan adanya kesulitan dalam memverifikasi identitas konseli dan konselor. Sedangkan, menurut Patrick (2006) keberagaman dalam pelaksanaan konseling *online* mempertanyakan keprofesionalan kegiatan konseling itu sendiri, ditambah dengan rendahnya tingkat kepatuhan konselor terhadap standar praktik *National Board for Certified Counselors* (NBCC) untuk Praktik Etis Konseling Web ditemukan dalam penelitian terbaru yang dilaporkan di *Journal of Counseling & Development*.

Lebih jauh lagi, menurut pendapat Nwachukwu, Ughwuegbulam, Ijeoma (2014) beberapa isu yang dapat muncul dalam konseling *online* adalah:

1. Kurangnya konselor yang terlatih
2. Klien tidak mencukupi
3. Kendala finansial
4. Kurangnya kesadaran konseling elektronik
5. Pasokan listrik yang belum merata
6. Keterbatasan jenis permasalahan yang dapat dilayani
7. Ketidaktepatan waktu pelaksanaan konseling

Selain itu, berdasarkan penelitian Lee (Bolton, 2017) ada beberapa kendala dalam pelaksanaan konseling secara *online* diantaranya: (a) kekhawatiran kesesuaian dalam pelaksanaan konseling *online*, (b) kemungkinan kesalahpahaman, (c) pemeliharaan batasan profesional, (d) masalah kerahasiaan dan privasi elektronik, (e) gangguan konseling karena masalah teknologi, (f) kapasitas membentuk aliansi terapeutik dalam konseling *online*, (g) kompetensi konselor, (h) verifikasi identitas konselor dan konseli, (i) penundaan waktu konseling, (j) kemampuan merekam, (k) batasan tindakan, dan (l) permasalahan lisensi pengadaan konseling.

SIMPULAN

Pada kondisi yang serba tidak memungkinkan dikarenakan pandemi COVID-19, maka segala bidang dalam ranah kehidupan berusaha menyesuaikan dengan keterbatasan yang ada. Salah satunya bidang bimbingan dan konseling, yang dipandang sebagai promotor kesehatan mental dalam ranah sekolah maupun cakupan lebih luas. Seiring dengan permasalahan yang muncul sehingga mengganggu sebagian besar kesehatan mental individu, maka konseling *online* sebagai bentuk

adaptif dari kondisi pandemi COVID-19 menjadi alternatif solusi yang dapat diimplementasikan.

Meskipun dilaksanakan secara *online*, konseling tetap dilakukan sesuai prosedur yang ada dan mematuhi etika secara profesional. Selain itu, pelaksanaan konseling juga perlu didasari dengan keterampilan serta wawasan konselor yang mumpuni, agar pemberian layanan terselenggara secara optimal sekaligus berdaya guna membantu meningkatkan kesehatan mental pada masyarakat secara umum pada masa pandemi COVID-19. Adapun telaah yang telah disampaikan harapannya dapat memberikan pandangan mendalam mengenai konseling *online* pada masa pandemi untuk meningkatkan kesehatan mental individu di suatu wilayah tertentu. Bagi keberlangsungan ke depan, sangat disarankan muncul adanya referensi dan penelitian-penelitian terbaru secara khusus di Indonesia, yang mampu memperkuat fondasi pelaksanaan konseling jarak jauh, khususnya konseling *online* yang memprioritaskan bantuan pada perwujudan kesehatan mental masyarakat Indonesia sekaligus mempertahankan eksistensi konseling di tengah dinamika perubahan zaman.

DAFTAR PUSTAKA

- ACA (Australian Counseling Association). (2001). *Guidelines For Online Counseling And Psychotherapy*. Australia: ACA Publishing.
- Ardi et al. (2017). Ethics And Legal Issues In Online Counseling Services: Counseling Principles Analysis. Padang. *Jurnal Psikologi Pendidikan & Konseling*, Vol 3 (2), 15-22.
- Bloom, J.W., Walz, G.R. (2004). *Cybercounseling & Cyberlearning. An Encore*. US: CAPS Press.
- Bolton J., (2017). *The Ethical Issues Which Must Be Addresses in Online Counseling*. *ACR Journal* 11 (1), 1-15.
- Collie K., Mitchel D., Murphy L. (2000). *Skills for Online Counseling: Maximum Impact at Minimum bandwidth*. ResearchGate.
- Corey, G. (2013). *Teori dan Praktek. Konseling dan Psikoterapi*. Bandung: Refika Aditama.
- Dong, L. & Bouey, J. (2020). Public Mental Health Crisis during COVID-19 Pandemic, China, *Emerging Infectious Disease Journal*, 26 (7).
- Elvitasari, et al. (2018). *Konseling Online sebagai Alternatif Perluasan Akses Memperoleh Layanan Konseling Bagi Masyarakat*. Prosiding 3rd International Conference on Education Teachers in the Digital Age.
- Erlina, N., Syarifmen, Noor N.M., Umar J., Wekke I.S. (2016). Keterampilan Dasar Menjalankan Sesi Konseling oleh Calon Guru-guru Konseling. *Elsevier Ltd*.
- Ildil, et al. (2020). Online Mental Health Services in Indonesia during The COVID-19 Outbreak, *Asian Journal of Psychiatry*, 51 (2020) 102153.
- Jones, R.N. (2012). *Pengantar Keterampilan Konseling*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kingley A., Henning J.A. *Online and Phone Therapy: Challenges and Opportunity*. *The Journal of Individual Psychology*, 71 (2), 185-194.
- Langer, et al. (2020, Maret 27). *Coronavirus Impact: Distrupted Lives, Elevated Stress and Soaring Worry*. *ABC News/ Washington Post*. Diakses dari <https://ABCNEWS.com/>
- Lunt, P.T. (2014). *Adolescents' Willingness to Utilize Online Counseling*. Unpublished Doktoral Disertation, Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia.
- Mejah, H., Bakar, A. Y. A., & Amat, S. (2019). Online Counseling as an Alternative of New Millennial Helping Services. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(9), 40-54.

- Mitchel D.L., Murphy R.J., (1998). Confronting the Challenges of Therapy *Online: A Pilot Project*.
- Morris, J.,F. (2014). Considerations in Art E-therapy for Anxiety Disorders. Florida. *Journal of Depression and Anxiety: Florida State University*.
- Nwachukwu L.C., Ugwuegbulam C.M., Ijeoma N.D. (2014) *The Dawn of E-Counseling in Nigeria: Issues and Challenges*. HR MARS *Exploring Intellectual Capital*, 4 (03)
- Oravec, J. A. (2000). Internet and Computer Technology Hazardz: Perspective for Family Counseling. *British Journal of Guidance and Counseling*, 28(3), 309-324.
- Ornell, et al. (2020). The Impact of The COVID-19 Pandemic on The Mental Health of Healthcare Professionals, *Cadernos de Saude Publica in Public Health*, 36 (4), 1-6.
- Pasmawati, H. (2016). Cyber Counseling sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling di Era Global. *Jurnal Syiar*, Vol 16.
- Patrick P.K.S., (2006). *Providing Counseling Online: Because We “Can”, Should We?.* *VISTAS Online*. 1-13.
- Pedhu W., (2014). Model Konseptual *Cybercounseling* Berbasis *E-mail*. *Jurnal Psiko-Edukasi*, 12, 78-89.
- Petrus J., Sudibyo H. (2017). Kajian Konseptual Layanan *Cybercounseling*. *Konselor*, 6 (1), 6-12.
- Prahesti Y., Wiyono D.B. (2017) Pengembangan *Website* Konseling *Online* untuk Siswa di SMA Negeri 1 Gresik. *Jurnal BK UNESA*, 7 (03), 144-154.
- Putri, V.D. (2020). Layanan Bimbingan dan Konseling Daring Selama Masa Pandemi COVID-19, *Jurnal Bimbingan Konseling Pendidikan Islam*, 1 (2), 7-16.
- Saroh, Evita. (2019). *Cyber Counseling Bagi Remaja Di Youth Center Griya Muda Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (Pkbi) Kota Semarang*. Semarang. Prosiding Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Sussman, R.J. (2004). *Counseling over the Internet: Benefits and Challenges in the Use of New Technologies*. In G.R. Waltz & C. Kirkman (Eds.), *Cyberbytes: Highlighting Compelling Uses of Technology in Counseling* (pp.17-20).
- Trepal H., Haberstroh S., Duffey T., Evans M. (2007). *Consideration and Strategies for Teaching Online Counseling Skill: Establishing Relationship in Cyberspace*. *Counselor Education & Supervision*, 46.
- Wibowo N.C.H., Millenia F.I., Azmi F.H. (2019). Rancang Bangun Bimbingan Konseling *Online*. *Walisongo Journal of Information Technology* 1(1), 14-24.
- Wibowo, N.,C. (2016). The Ethical Practice Online Counseling. *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol 36 (2).
- Winurini, S. (2020). Permasalahan Kesehatan Mental Akibat Pandemi COVID-19, *Info SINGKAT Kajian Bidang Kesejahteraan Sosial*, 12 (15), 13-18.
- World Health Organization, (2004). Preventive Of Mental Disorder: Effective Intervention And Policy Options. *WHO Summary Report*. Diakses dari http://www.who.int/mental_health/evidence/an/prevention_of_mentaldisorder_sr/
- Zamani Z.A., Nasir R., Yusoooff F. (2010). *Perceptions towards Online Counseling Among Counselors in Malaysia*. *Procedia Social and Behavior Sciences*, 5, 585-589.