

PENGALAMAN MENGAKSES LAYANAN KONSELING *ONLINE* PADA APLIKASI H

¹Andrea Rizqy Polani, ¹Kartika Sari Dewi

¹Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

andrearizqy21@gmail.com

ABSTRAK

Konseling *online* merupakan intervensi psikologis yang semakin berkembang semenjak pandemi COVID-19 karena menurunnya kondisi kesehatan mental masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk memahami pengalaman individu dalam menggunakan layanan konseling *online* pada aplikasi H. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk pemilihan partisipan. Kriteria partisipan penelitian ini adalah individu yang memiliki pengalaman menggunakan layanan konseling *online* dengan psikolog pada aplikasi H, individu dewasa awal yang berada pada rentang usia 18 sampai 25 tahun, dan bersedia menjadi partisipan penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara semi-terstruktur dan analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *thematic analysis*. Dari analisis data yang telah dilakukan, terdapat empat tema yang dapat dikembangkan, yaitu (1) *Self-awareness*, (2) Konseling *online* sebagai perilaku kesehatan yang dilakukan, (3) Penanganan masalah dengan bantuan konseling *online*, dan (4) Konseling *online* bukan solusi akhir. Penelitian ini menunjukkan bahwa *health belief* yang dimiliki berperan dalam keputusan individu dalam melakukan konseling *online*. Konseling *online* yang dilakukan merupakan pengalaman yang positif dan berarti bagi para partisipan. Namun, ditemukan pula bahwa konseling *online* bukan merupakan solusi akhir untuk seluruh masalah psikologis.

Kata kunci: Konseling *Online*, Masalah Psikologis, *Health Belief Model*, Pengambilan Keputusan

EXPERIENCE OF ACCESSING ONLINE COUNSELING SERVICE ON THE H APPLICATION

¹Andrea Rizqy Polani, ¹Kartika Sari Dewi

¹Faculty of Psychology, Diponegoro University

Prof. Soedarto St, Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

andrearizqy21@gmail.com

ABSTRACT

Online counseling is a psychological intervention that has been growing since the COVID-19 pandemic due to people's mental health condition that got worsened. This study was conducted to understand individual experience in using online counseling service on the H application. This study used a qualitative research method with phenomenological approach. Purposive sampling technique is used to find and select the participant. The criteria for the participant are individuals who have an experience using online counseling service with a psychologist on the H application, young adults who are in the age range of 18 to 25 years old, and individuals who are willing to be this research's participant. Data collection was done by doing a semi-structured interview and data analysis was done by using thematic analysis method. From the data analysis, there are four themes that have been developed, (1) Self-awareness, (2) Online counseling as the health behavior that was done, (3) Problem handling with the help of online counseling, (4) Online counseling is not the final solution. This study shows that health belief plays a role in an individual's decision to do online counseling. Online counseling that has been done by the participants is a positive and meaningful experience for them. However, it was also found that online counseling is not the final solution to all psychological problems.

Kata kunci: Online Counseling, Psychological Problem, *Health Belief Model*, Decision Making

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) pada tahun 2018, terdapat lebih dari 19 juta penduduk Indonesia yang memiliki usia diatas 15 tahun yang mengalami gangguan mental secara emosional, dan terdapat lebih dari 12 juta penduduk Indonesia yang memiliki usia diatas 15 tahun yang memiliki gangguan mental berupa depresi. Riset yang dilakukan menunjukkan bahwa prevalensi depresi, gangguan emosi, dan gangguan mental berat di indonesia mencapai taraf yang mengkhawatirkan (Winurini, 2023). Sementara itu, pada 2023, Kementerian Kesehatan mengungkapkan bahwa masalah yang paling banyak dialami oleh penduduk Indonesia yang berusia diatas 15 tahun adalah depresi, kecemasan, dan skizofrenia (Prisie, 2024). Hasil survei yang dilakukan oleh tim Divisi Psikiatri Anak dan Remaja, Fakultas Kesehatan Universitas Indonesia pada tahun 2021 mengenai masalah kesehatan mental yang dialami oleh individu yang berada pada masa transisi, yaitu individu yang berumur di rentang usia 16-24 tahun, menunjukkan bahwa sebanyak 95,4% responden mengungkapkan bahwa mereka pernah mengalami gejala kecemasan dan sebanyak 88% menyatakan bahwa mereka pernah

mengalami gejala depresi. Lalu, 96,4% dari responden menyatakan bahwa mereka kurang dapat mengatasi stres atas permasalahan yang mereka alami. Cara penyelesaian masalah yang sering dilakukan adalah menceritakan permasalahan pada teman (98,7%), menghindari untuk menghadapi masalah yang dimiliki (94,1%), dan mencari informasi di internet untuk mengatasi masalah yang dialami (89,8%) (dalam Kaligis, 2021).

Jumlah psikolog klinis di Indonesia adalah 3.412 orang dan jumlah psikiater di Indonesia hanya sebanyak 1.400 orang. Rasio antara tenaga kesehatan mental di Indonesia dengan jumlah penduduk Indonesia adalah 1:200.000. Jumlah tersebut jauh dari jumlah ideal yang direkomendasikan oleh WHO yaitu, 1:30.000 (Krisis Kesehatan Mental di Indonesia, 2022). Selain jumlah tenaga kesehatan mental yang belum ideal di Indonesia, terdapat banyak individu yang mengalami gangguan pada kesehatan mental yang belum ditangani secara baik karena sedikitnya pelayanan serta fasilitas kesehatan mental di daerah-daerah di Indonesia (Radiani, 2019). Masyarakat masih merasa kesulitan untuk mengakses layanan kesehatan mental di puskesmas terdekat, dan juga menganggap bahwa layanan tersebut mahal. Kepala CPMH (*Center for Public Mental Health*) Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada dan mitra penelitian Yayasan Kemitraan Indonesia Sehat (dalam Satria, 2021) mengungkapkan bahwa adanya ketidaksetaraan dalam pemenuhan sumber daya manusia di puskesmas di wilayah seluruh Indonesia. Berdasarkan Rencana Aksi Kegiatan Direktorat Bina Kesehatan Jiwa pada tahun 2014, terdapat hanya 249 dari 445 rumah sakit umum di Indonesia yang menyediakan pelayanan

kesehatan mental, serta hanya 2.700 dari 9.000 puskesmas yang menyediakan program berupa layanan kesehatan mental. Maka dari itu, kesehatan jiwa masih merupakan sebuah permasalahan di Indonesia (Radiani, 2019).

Elvitasari (2018) mengungkapkan bahwa masalah yang dihadapi oleh masyarakat terkait konseling secara tatap muka adalah masih jarangnyanya ditemukan fasilitas layanan konseling seperti lembaga layanan konseling atau tempat praktik konselor. Selain itu, masyarakat merasa malu untuk menyampaikan permasalahannya karena mereka menganggap bahwa permasalahannya adalah suatu rahasia yang memalukan. Terdapat pandangan atau asumsi bahwa orang yang melakukan konseling adalah orang-orang yang mempunyai masalah kejiwaan. Hal ini menyebabkan adanya label negatif terhadap orang-orang yang mengikuti konseling. Permasalahan lainnya adalah adanya keterbatasan fasilitas layanan konseling. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa bingung mengenai hal seperti dimana mereka bisa melakukan konseling dan dengan siapa mereka melakukan konseling.

Konseling *online* muncul secara pertama kali dalam bentuk perangkat lunak program Eliza dan Parry pada dekade antara 1960 dan 1970. Di awal perkembangannya, konseling *online* dilakukan dengan berbasis teks (Koutsonika dalam Wibowo, 2016). Konsep layanan konseling *online* didefinisikan pada awal tahun 2000-an oleh Dewan Nasional Amerika Serikat untuk Konselor Bersertifikat (National Board for Certified Counselors), yaitu proses konseling profesional dan transfer informasi yang dilakukan dengan menggunakan internet dikarenakan adanya jarak secara fisik antara klien dan

konselor (Baugus dalam A. Erdem, Bardakci, Ş. Erdem, 2018). Terkait dengan perkembangan konseling *online* di Indonesia, tidak ada informasi pasti mengenai kapan awal munculnya konseling *online*, namun pada tahun 2009, Ifdil memperkenalkan istilah e-konseling di Indonesia (Ifdil dalam Daulay dkk., 2022). Perkembangan konseling melalui internet terjadi cukup besar di Indonesia, terutama dari munculnya berbagai macam aplikasi jejaring sosial dalam bentuk seperti, zoom meeting, google meeting, cloud, line, google talk, *email*, whatsapp, facebook, dan lainnya, baik itu menggunakan telepon seluler ataupun *instant massaging* (Haryati, 2020). Konseling *online* merupakan salah satu upaya dalam mengikuti perkembangan era digitalisasi yang prosesnya dilakukan secara jarak jauh dengan menggunakan teknologi. Finn (dalam Erdem dkk., 2018) merangkum keunggulan-keunggulan layanan konseling *online*, ia mengungkapkan bahwa konseling *online* merupakan salah satu cara alternatif dan bermanfaat bagi orang-orang yang tidak dapat menerima layanan konseling karena berbagai macam alasan seperti isolasi atau disabilitas fisik, sosial, atau psikologis; memiliki kesulitan dalam hal transportasi atau geografis; kesulitan budaya; biaya; dan alasan seperti pengguna layanan yang diberi label negatif karena menerima layanan konseling. Selain itu, terdapat berbagai alasan bagi seseorang lebih memilih untuk melakukan konseling secara *online* dibandingkan dengan konseling secara tatap muka. Zeren, dkk. (dalam Munawaroh dkk., 2021) menyebutkan diantaranya adalah adanya keterbatasan untuk bertemu secara fisik, isu finansial, individu yang hidup pada tempat

tinggal yang jauh dari tempat layanan kesehatan mental, adanya kekhawatiran mengenai stigma negatif dari lingkungan, atau alasan lainnya seperti pandemi.

Situasi pandemi COVID-19 yang lalu menunjukkan betapa pentingnya konseling *online*. Hal ini terjadi karena layanan secara tatap muka harus dihindari atau bahkan diberhentikan, yang tujuannya adalah untuk menjaga kesehatan masyarakat. Purwaningrum, dkk. (2021) pada penelitiannya mengatakan bahwa pandemi COVID-19 menimbulkan banyak dampak negatif yang cukup signifikan pada masyarakat Indonesia. Salah satunya adalah dampak psikologis yang dirasakan oleh masyarakat dari usia dini sampai usia lanjut. Selain data yang didapatkan dari penelitian tersebut, Kementerian Kesehatan (Kemenkes) menyatakan bahwa adanya peningkatan masalah kesehatan mental di Indonesia yang cukup tinggi akibat pandemi COVID-19 (Intan, 2021). Maka dari itu, konseling *online* adalah salah satu intervensi peningkatan kesehatan mental selama pandemi (Purwaningrum dkk., 2021).

Di Indonesia, terdapat berbagai macam aplikasi serta situs web yang menawarkan layanan konseling *online*. Salah satu aplikasi populer di Indonesia yang menawarkan penggunaanya untuk melakukan konseling *online* bersama psikolog adalah aplikasi H. Aplikasi H menawarkan konseling dengan menggunakan beberapa media, seperti *chat*, *call*, dan *video call*. Terdapat banyak artikel yang menyebutkan bahwa aplikasi H merupakan salah satu *platform* layanan kesehatan yang direkomendasikan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan konseling *online*. Seperti artikel yang ditulis oleh inilah.com, inenout, dan mojak.co yang menjelaskan bahwa aplikasi H

direkomendasikan karena popularitas dari aplikasi tersebut dan pengguna dapat bebas memilih psikolog yang diinginkan (Lintang, 2024; Laras, 2022; Hardika, 2022). Selain itu, terdapat artikel oleh goodstats (Angelia, 2022) yang menjelaskan hasil survei yang dilakukan oleh populix mengenai 10 aplikasi layanan kesehatan mental yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia pada tahun 2022. Aplikasi H adalah salah satu aplikasi pada peringkat atas yang disebutkan dalam survei tersebut. Keunggulan aplikasi H lainnya adalah pada tahun 2020, melalui unggahan di media sosial Instagram dan artikel berita oleh gatracom, IPK Indonesia (Ikatan Psikolog Klinis Indonesia) mengumumkan kerja sama dengan aplikasi H. Sebanyak 200 psikolog klinis IPK Indonesia bergabung dengan aplikasi H untuk menawarkan layanan konseling *online* bagi pengguna aplikasi tersebut. Wakil ketua IPK Indonesia mengungkapkan bahwa kerja sama ini dilakukan karena banyaknya masyarakat Indonesia yang membutuhkan bantuan kesehatan mental di tengah kondisi pandemi COVID-19 (Dinata, 2020).

Konsep yang menjelaskan alasan individu dalam keputusan terkait melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku kesehatan disebut dengan *Health Belief Model* (Janz & Becker dalam Rizqi, 2018). *Health Belief Model* (HBM) memiliki empat aspek utama yang dapat menjelaskan alasan individu melakukan konseling *online* berdasarkan keyakinan dan sikap mereka, yaitu *perceived susceptibility* (persepsi kerentanan), *perceived severity* (persepsi keparahan), *perceived benefits* (persepsi manfaat), dan *perceived barriers* (persepsi hambatan) (Rosenstock dalam Sulat dkk., 2018). Salah satu konstruk

tambahan yang dapat mendukung keempat konstruk lainnya adalah *cues to action* (sinyal-sinyal untuk bertindak). *Health Belief* yang dimiliki oleh seorang individu mengarah pada proses pengambilan keputusan dalam melakukan atau tidak melakukan perilaku kesehatan. Pengambilan keputusan (*decision making*) adalah suatu bentuk proses berpikir tentang pemilihan diantara berbagai macam alternatif yang tersedia. Seseorang yang mencari bantuan untuk permasalahan kesehatan yang dimilikinya dapat disebut dengan perilaku mencari bantuan. Rickwood (dalam Yukha, 2022) mendefinisikan *help-seeking behavior* (perilaku mencari bantuan) dalam konteks kesehatan mental sebagai proses *coping* adaptif yang merupakan upaya untuk mendapatkan bantuan atau dukungan eksternal yang berkaitan dengan masalah kesehatan mental.

Seperti yang disebutkan sebelumnya, bahwa masalah kesehatan mental merupakan permasalahan yang banyak dialami oleh masyarakat dan belum ditangani secara baik di Indonesia. Khususnya individu yang berada pada periode transisi, banyak dari mereka yang mengalami kecemasan hingga depresi dan menghindari untuk menghadapi permasalahan tersebut, yang mungkin terjadi karena kebingungan atau ketidaktahuan cara menghadapi permasalahan psikologis yang mereka miliki. Selain itu, masih banyak masyarakat yang merasa kesulitan untuk mengakses layanan kesehatan mental dan juga ketersediaan layanan kesehatan mental secara tatap muka yang terbatas. Konseling *online* merupakan salah satu solusi bagi masyarakat yang ingin melakukan konseling sebagai upaya untuk meningkatkan kesehatan mentalnya. Konsep *e-counseling* sudah didefinisikan sejak tahun 2000-an,

namun semenjak pandemi COVID-19, kebutuhan layanan konseling *online* semakin meningkat sehingga konsep konseling *online* semakin dikenal oleh masyarakat di Indonesia. Terdapat lebih dari 10 aplikasi dan banyak situs web yang menawarkan layanan konseling *online* karena adanya peningkatan penggunaan layanan konseling *online* di Indonesia.

Walaupun semakin berkembangnya layanan konseling *online* serta meningkatnya kebutuhan layanan konseling *online* di masyarakat, namun tidak ada gambaran secara menyeluruh mengenai dampak atau manfaat konseling *online* yang disampaikan oleh penggunaanya. Lalu, terdapat penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepercayaan (*belief*) seorang individu penting dalam mendorong seseorang untuk meninggalkan perilaku yang tidak sesuai/baik dan beralih pada kebiasaan atau perilaku yang lebih sehat (Becker, 1974; Stole dkk., 2019; Gabriel dkk., 2019 dalam Xu dkk., 2021). Maka dari itu, peneliti merasa perlu untuk meneliti sejauh mana kepercayaan (*belief*) individu mempengaruhi kemampuan pengambilan keputusan melakukan suatu perilaku kesehatan, yaitu konseling *online*, yang berdampak pada kondisi kesehatan mental. Selain itu, peneliti menemukan bahwa penelitian mengenai konseling *online* dalam bidang Psikologi adalah masih terbatas dan umumnya dibahas dalam disiplin ilmu lainnya, seperti Pendidikan (Bimbingan & Konseling) dan Ilmu sosial. Terdapat keterbatasan penelitian terdahulu di Indonesia mengenai layanan konseling *online* di bidang Psikologi khususnya dari sudut pandang klien. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti merasa perlu untuk mengkaji topik penelitian tersebut lebih lanjut, khususnya dengan

memfokuskan pada pengalaman klien dalam menggunakan layanan konseling *online*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan ketertarikan peneliti terhadap fenomena yang sudah dikemukakan, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana pengalaman partisipan dalam menggunakan layanan konseling *online* pada aplikasi H?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk memahami pengalaman individu dalam menggunakan layanan konseling *online* pada aplikasi H.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap bahwa penelitian yang dilakukan dapat menjadi sebuah kontribusi dalam perkembangan ilmu Psikologi khususnya terkait Konseling dan Kesehatan mental.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Partisipan Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai refleksi bagi partisipan atas pengalaman mereka dalam menggunakan layanan konseling *online* yang meliputi kondisi-kondisi yang mempengaruhi keputusan mereka dalam melakukan konseling *online*.

b. Bagi Pengembang Layanan Konseling *Online* dan Praktisi Konseling

Harapannya, penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembang layanan sebagai sebuah bentuk *feedback* agar kualitas layanan konseling *online* menjadi lebih baik. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat menjadi wawasan baru bagi praktisi konseling khususnya terkait pengalaman konseli dalam menggunakan layanan konseling *online*.

c. Bagi Masyarakat

Harapan peneliti untuk masyarakat dengan dilakukannya penelitian ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan bagi masyarakat mengenai

konseling *online*, khususnya para individu yang masih merasa bingung terkait konseling *online* dan individu yang memiliki ketertarikan untuk melakukan konseling *online*.

d. Bagi Peneliti lain

Harapannya, penelitian yang dilakukan dapat dimanfaatkan bagi kalangan akademisi sebagai referensi untuk penelitian lainnya yang memiliki hubungan dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini.