



Praktik Telekonseling Berbasis Teknologi Digital: Studi Kualitatif Layanan Kesehatan Mental di Indonesia

Alfiane Suci Setyasri^{1*}, Galuh Andina Putri², Camelia Malik³

^{1,2,3} Universitas Islam Internasional Darullughah Wadda'wah, Pasuruan, Indonesia

¹ucialfiane@gmail.com

*Correspondence

Article Information:

Received: August 2025

Revised: September 2025

Accepted: October 2025

Published: October 2025

Keywords:

Telecounseling,
Videoconferencing, Cyber
Counseling, Digital Mental
Health, Therapeutic Alliance.

Kata Kunci:

Telekonseling,
Videoconferencing, Cyber
Counseling, Kesehatan
Mental Digital, *Therapeutic
Alliance*.

Abstract

Digital transformation and the COVID-19 pandemic have accelerated the adoption of telecounseling as an alternative mental health service in Indonesia, despite persistent technical and ethical challenges. This study aims to describe technology usage in telecounseling and identify its advantages and challenges. Employing a qualitative descriptive approach, primary data were collected through semi-structured interviews with nine participants (platform providers, counselors, counselees) across six telecounseling platforms, supported by secondary data triangulation. Findings reveal telecounseling operates through three primary modalities—video conferencing (dominant), chat (flexible), and telephone (complementary)—offering advantages of wide accessibility, guaranteed privacy, and time/cost efficiency, alongside challenges including nonverbal communication limitations, internet connectivity issues, and crisis management complexities. This research contributes to mapping contextually relevant best practices for Indonesian telecounseling, recommending multimodal SOPs, digital competency training for counselors, and structured crisis referral protocols to optimize service delivery.

Abstrak

Transformasi digital dan pandemi COVID-19 mempercepat adopsi telekonseling sebagai alternatif layanan kesehatan mental di Indonesia, meskipun tantangan teknis dan etis masih perlu dieksplorasi. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan penggunaan teknologi dalam telekonseling serta mengidentifikasi keuntungan dan tantangannya. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data primer diperoleh dari wawancara semi-terstruktur dengan sembilan partisipan (penyelenggara platform, konselor, konseli) pada enam platform telekonseling, didukung triangulasi data sekunder. Temuan menunjukkan telekonseling beroperasi melalui tiga modalitas utama—konferensi video (dominan), chat (fleksibel), dan telepon (pelengkap)—dengan keuntungan aksesibilitas luas,

How to Cite this Article

Setyasri, A. S., Putri, G. A., & Malik, C. (2025). Praktik Telekonseling Berbasis Teknologi Digital: Studi Kualitatif Layanan Kesehatan Mental di Indonesia. *Muthmainnah: Jurnal Bimbingan Konseling Islam Dan Psikosufistik*, 1(1), 54–64. <https://doi.org/10.38073/muthmainnah.v1i1.4326>

privasi terjamin, efisiensi waktu/biaya, serta tantangan keterbatasan nonverbal, gangguan koneksi, dan penanganan krisis. Penelitian ini berkontribusi pada pemetaan praktik terbaik telekonseling kontekstual Indonesia, merekomendasikan SOP multimodal, pelatihan kompetensi digital, dan protokol rujukan krisis untuk optimalisasi layanan.

PENDAHULUAN

Transformasi digital yang berlangsung masif telah mengubah berbagai dimensi kehidupan manusia, termasuk sektor pendidikan dan layanan kesehatan mental. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mendorong evolusi metode pemberian layanan bimbingan dan konseling melalui platform digital, yang dikenal sebagai telekonseling, sehingga layanan dapat diakses lebih fleksibel lintas ruang dan waktu (Anindya dkk., 2024; Greenwood dkk., 2022). Pandemi COVID-19 berperan sebagai katalis yang mempercepat adopsi layanan kesehatan mental berbasis digital, termasuk konsultasi psikologis jarak jauh. Dalam konteks Indonesia, meningkatnya pemanfaatan telekonsultasi selama pandemi menguatkan kebutuhan evaluasi yang lebih serius terhadap kualitas layanan, mekanisme rujukan, serta ragam praktik yang muncul di berbagai platform. Tren ini menunjukkan persistensi hingga periode pasca-pandemi, dengan data menunjukkan bahwa sekitar 30,6% responden pernah menggunakan aplikasi telekonsultasi kesehatan mental (Hensmit dkk., 2024), sementara survei Populix terhadap 1.005 responden usia 18-54 tahun mengungkapkan bahwa 54% menggunakan aplikasi tersebut (Valencia dkk., 2023). Dari pengguna aplikasi, 45,5% memilih eCurhat sebagai platform utama. Faktor-faktor yang mendorong preferensi terhadap *telekonseling* meliputi kemudahan akses (87%), fleksibilitas waktu dan lokasi (76%), keterjangkauan biaya (63%), jaminan keamanan informasi (61%), dan pencarian solusi yang tepat (40%). Fenomena ini diperkuat dengan lonjakan 116% pengguna pemula layanan telemedisin kesehatan jiwa di aplikasi Halodoc pasca pemberlakuan pembatasan social (Sari & Herdi, 2021). Sejumlah bukti ilmiah juga menunjukkan bahwa layanan psikologis jarak jauh dapat menjadi alternatif yang efektif dan diterima pada kondisi tertentu, namun tetap menyisakan tantangan klinis dan operasional yang perlu dipetakan secara lebih rinci (Aafjes-van Doorn dkk., 2024; Noviyanti & Antawati, 2024).

Secara konseptual, American Psychological Association (APA) mendefinisikan layanan psikologi yang memanfaatkan teknologi telekomunikasi sebagai *telepsychology* (Istiqomah & Saptandari, 2022; Praptomojati, 2020). Dalam telekonseling, proses bantuan profesional tetap menekankan hubungan konselor–konseli yang interaktif untuk membantu konseli memahami masalah, menguatkan kapasitas pengambilan keputusan, dan mengembangkan strategi pemecahan masalah secara mandiri. Namun, karakter layanan daring memunculkan konsekuensi teknis dan klinis—misalnya keterbatasan penangkapan isyarat nonverbal, potensi gangguan koneksi, serta kebutuhan penguatan literasi digital konselor dan konseli agar proses layanan tetap aman dan bermutu.

Sejumlah penelitian menunjukkan perkembangan penting terkait

telekonseling/teleterapi dan layanan kesehatan mental digital. Pertama, Greenwood dkk. (2022) melakukan systematic review RCT yang membandingkan psikoterapi via telehealth (telepon/video) dengan tatap muka dan menyimpulkan tidak terdapat bukti perbedaan yang meyakinkan pada efektivitas untuk sejumlah kondisi, namun menekankan perlunya riset lebih kuat pada kondisi tertentu. Kedua, Putri dkk. (2022) menganalisis pola telekonsultasi kesehatan mental pada platform mHealth populer di Indonesia dengan metode *simulated patient* dan menemukan variasi praktik eksplorasi riwayat kasus, keputusan klinis, serta rekomendasi rujukan. Ketiga, Arjadi dkk. (2023) meneliti manfaat dan tantangan konsultasi kesehatan mental online di Indonesia dari perspektif praktisi (N=210) dan melaporkan manfaat dominan berupa fleksibilitas lokasi/waktu, sementara tantangan terbesar adalah keterbatasan komunikasi nonverbal serta kesulitan asesmen tertentu. Keempat, Aafjes-van Doorn dkk. (2024) melakukan systematic review dan meta-analysis terkait hubungan kualitas *therapeutic alliance* dan luaran terapi pada teletherapy, menemukan asosiasi kecil namun signifikan, serta menegaskan area ini masih relatif kurang diteliti. Kelima, penelitian Mamukashvili-Delau dkk. (2023) menunjukkan efektivitas jangka panjang intervensi iCBT (*internet-based CBT*) berpemandu minimal untuk gejala depresi, menegaskan potensi intervensi digital sebagai dukungan layanan kesehatan mental.

Sebagian penelitian masih menyoroti efektivitas atau penerimaan telehealth secara umum, tetapi belum memetakan secara rinci bagaimana teknologi benar-benar dipakai dalam telekonseling pada level proses layanan—mulai dari media/fitur yang digunakan, pola komunikasi sinkron–asinkron, hingga dampaknya pada kualitas asesmen, etika, privasi, dan pengalaman konselor–konseli. Karena itu, dibutuhkan kajian eksploratif yang menggambarkan praktik penggunaan teknologi dalam sesi telekonseling sekaligus menelaah keuntungan serta tantangan khas yang muncul. Kebaruan penelitian ini terletak pada pemetaan terintegrasi penggunaan teknologi dalam telekonseling (media/fitur, pola komunikasi, dan konsekuensi etis-operasional) untuk merumuskan praktik terbaik yang relevan dengan konteks Indonesia, bukan sekadar menilai efektivitas layanan secara umum. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan penggunaan teknologi dalam telekonseling dan mengidentifikasi keuntungan serta tantangannya; hasilnya diharapkan memperkaya kajian integrasi teknologi dalam konseling sekaligus menjadi dasar rekomendasi peningkatan kualitas layanan, penguatan kompetensi digital konselor, serta perlindungan privasi dan keamanan data konseli.

METODE

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengeksplorasi secara komprehensif fenomena penggunaan teknologi dalam layanan telekonseling. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan pemahaman mendalam terhadap pengalaman subjek, termasuk perilaku, persepsi, dan motivasi dalam konteks telekonseling berbasis teknologi, sekaligus memotret realitas sosial secara naturalistik melalui pemaparan deskriptif. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang menjalankan fungsi perencanaan, pengumpulan data, analisis, hingga

pelaporan temuan, dengan pencatatan data yang sistematis agar proses penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Sumber data primer diperoleh melalui wawancara jarak jauh, yaitu wawancara telepon dan *online chat*, terhadap sembilan partisipan yang terdiri dari dua penyelenggara layanan telekonseling, empat konselor praktisi, dan tiga konseli pengguna layanan. Data sekunder dikumpulkan untuk memperkuat konteks dan ketepatan interpretasi temuan, meliputi literatur teoretis, artikel jurnal, publikasi ilmiah, sumber daring yang relevan, serta penelitian terdahulu. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi sistematis terhadap fenomena yang diteliti, wawancara semi-terstruktur untuk menggali informasi secara mendalam dan fleksibel sesuai respons partisipan, serta dokumentasi berbagai bahan tertulis seperti publikasi, regulasi, arsip, dan catatan relevan yang mendukung analisis.

Analisis data dilakukan secara bertahap dan berulang dimulai dari reduksi data, yaitu proses seleksi, pemfokusan, dan penyederhanaan informasi hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menemukan tema serta pola penting. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi yang ringkas, terstruktur, dan logis agar keterkaitan antar-temuan dapat terbaca jelas. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan yang pada awalnya bersifat sementara, kemudian diperkuat melalui verifikasi dengan meninjau kembali kesesuaian bukti, konsistensi informasi, serta kecukupan data. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk meningkatkan kredibilitas serta reliabilitas temuan. Pedoman praktik telepsikologi juga menekankan pentingnya perhatian pada aspek kompetensi penggunaan teknologi, keamanan, dan kerahasiaan dalam layanan psikologis jarak jauh, sehingga aspek kehati-hatian dalam pengelolaan data dan proses komunikasi menjadi relevan dalam pelaksanaan penelitian bertema telekonseling.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan enam platform layanan kesehatan mental berbasis digital di Indonesia. Platform-platform tersebut mencakup KALM (diluncurkan Oktober 2018, telah diunduh lebih dari 5.000 kali dengan 204 ulasan), RILIV (telah diunduh lebih dari 500.000 kali dengan 10.000 ulasan), Berbagicerita.id (didirikan 20 Juli 2019 dengan lebih dari 400 relawan profesional dan 45.200 pengikut Instagram), Bicarakan.idn (memiliki 52.300 pengikut Instagram dengan 926 konten edukatif), Mycounselor.id (menyediakan layanan gratis dengan 43.700 pengikut Instagram), dan Peduli_konseling (dikelola oleh Kartikah Sopah dengan 24.100 pengikut Instagram). Seluruh platform menawarkan berbagai modalitas layanan yang meliputi konseling daring melalui *chat*, panggilan suara (*voice call*), dan konferensi video. Beberapa platform juga menyediakan fitur pendukung seperti meditasi terpandu, *mood tracker*, artikel edukatif psikologi, serta program korporat (*Employee Assistance Program*).

Partisipan penelitian terdiri dari sembilan orang yang meliputi dua penyelenggara platform, empat konselor praktisi, dan tiga konseli pengguna layanan. Karakteristik konseli dan konselor yang berpartisipasi disajikan pada Tabel 1 dan Tabel 2. Tabel-tabel

tersebut menggambarkan variasi latar belakang partisipan, mulai dari usia, pekerjaan, pendidikan, hingga platform yang digunakan, sehingga memungkinkan analisis fenomena telekonseling dari perspektif penyedia layanan, pemberi layanan, dan penerima layanan.

Tabel 1. Karakteristik Konseli yang Berpartisipasi

Inisial	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Platform	Latar Belakang Masalah
TK	26 tahun	Perempuan	Wiraswasta	RILIV	Tekanan mental pascaperceraian dari lingkungan sosial
HA	30 tahun	Laki-laki	<i>Sales mobil</i>	Halodoc	Stres akibat tuntutan pekerjaan dengan jam kerja padat
MI	22 tahun	Perempuan	Mahasiswa	Peduli_konseling	Tekanan dari keluarga, membutuhkan privasi konseling

Tabel 2. Karakteristik Konselor yang Berpartisipasi

Nama	Usia	Pendidikan	Lisensi	Platform	Pekerjaan Utama
Fatika Nur, M.Psi., Psikolog	33 tahun	S1 Psikologi UI; S2 Magister Psikologi UGM	-	Bicarakan.idn	HRD
Rahayu Kurniawati, S.Psi.	24 tahun	S1 Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang	-	Mycounselor.id	-
Vanny Indah, S.Psi., Psikolog	35 tahun	S1 Psikologi UKSW; S2 Magister Psikologi Klinis UNJ	Psikologi Klinis, Anggota HIMPSI	Peduli_konseling	-
Eldyana Putri, M.Psi., Psikolog	33 tahun	S1 Psikologi UNPAD; S2 Magister Psikologi Klinis UGM	Psikolog Klinis	KALM	-

Penggunaan Teknologi dalam Telekonseling

Temuan penelitian menunjukkan bahwa telekonseling dijalankan melalui tiga modalitas utama—konferensi video, chat, dan telepon—yang digunakan secara adaptif sesuai preferensi konseli, kebutuhan asesmen konselor, serta kondisi teknis. Konferensi video menjadi modalitas dominan karena dipandang paling mendekati konseling tatap muka dan memungkinkan observasi terbatas terhadap ekspresi, intonasi, dan sebagian perilaku nonverbal konseli. Hal ini tampak dari pernyataan konselor:

“Karena menurut saya cukup menggunakan video by zoom/google meet, karena hal itu sebanding dengan tatap muka, walaupun tidak bisa mengobservasi gerak tubuh konseli secara keseluruhan. Dengan melihat mimik wajah konseli itu sudah cukup membantu proses konseling.” (Vanny Indah, Psikolog).

Administrator platform Berbagicerita.id juga menegaskan:

“Kami melakukan sesi konseling dengan menggunakan google meet... agar kami berfokus pada interaksi lebih dekat dengan konseli untuk membangun hubungan yang lebih kuat dan memungkinkan komunikasi non-verbal yang lebih baik, seperti ekspresi wajah dan bahasa tubuh.” (Adhi).

Temuan tersebut sejalan dengan evolusi historis telekonseling yang telah berkembang sejak 1960-1970 melalui program komputer seperti ELIZA dan PARRY (Sudjana, 1989), hingga menjadi layanan berbasis internet modern yang dimanfaatkan ahli kesehatan mental. Secara konseptual, preferensi konferensi video ini konsisten dengan penjelasan bahwa *video conferencing* memungkinkan interaksi *real time* yang mendekati tatap muka (Azizah dkk., 2022), meskipun efektivitasnya tetap bergantung pada stabilitas koneksi internet sebagaimana ditemukan dalam praktik lapangan. Kajian sistematis tentang telemedicine di Indonesia juga menegaskan bahwa *video conferencing* dalam *telepsychology* efektif setara dengan tatap muka, lebih hemat biaya, dan dapat menjangkau daerah terpencil, meskipun memerlukan perhatian pada profesionalisme dan kompetensi psikolog (Barnett dkk., 2024; Rowen dkk., 2022). Selain itu, studi tentang *relapse prevention group therapy* via *videoconferencing* untuk gangguan penggunaan zat di Indonesia menunjukkan kelayakan dan efektivitasnya, terutama dalam membangun aliansi terapeutik meskipun ada keterbatasan infrastruktur. Pedoman telepsikologi lebih lanjut menekankan pemilihan teknologi yang sesuai untuk menjaga mutu layanan, termasuk pengelolaan risiko seperti gangguan koneksi yang sering dialami konseli di Indonesia (Noviyanti & Antawati, 2024; Siste dkk., 2024).

Chat digunakan sebagai alternatif fleksibel yang dirasakan lebih aman bagi konseli introvert atau yang menghindari tatap muka. Konselor Rahayu Kurniawati menjelaskan:

“Masyarakat Indonesia sangat awam dan enggan dilabeli dengan memiliki permasalahan terutama kesehatan jiwa... dengan memanfaatkan media online terutama website saya, berupa media whatsapp chat... konseling melalui hal itu cukup membantu.” (Rahayu Kurniawati, S.Psi.).

Meski demikian, konseli mengakui keterbatasannya:

“Saya hanya menggunakan chat... akan tetapi ada kendala... sedikit kesalahpahaman... karena saya hanya menggunakan chat, dan saya menolak ketika diajak untuk beralih ke videocall.” (TK, konseli).

Keterbatasan ini mengonfirmasi temuan literatur bahwa konselor berbasis teks kesulitan mengamati ekspresi dan bahasa tubuh, sehingga memerlukan kemampuan interpretasi tingkat tinggi terhadap kata-kata tertulis dan emotikon (Putri dkk., 2021). Penelitian tentang cyber counseling berbasis chat asynchronous di sekolah menengah Indonesia juga menunjukkan efektivitasnya dalam meningkatkan kepercayaan diri siswa dan aksesibilitas layanan ($p < 0,001$ dibanding metode tradisional), dengan anonimitas dan fleksibilitas sebagai keunggulan utama, meskipun tantangan literasi digital dan akses internet perlu diatasi. Studi lain tentang konseling berbasis chat untuk kesehatan mental mahasiswa menemukan pengaruh signifikan terhadap kesejahteraan psikologis, terutama pada konseli yang lebih nyaman menulis daripada berbicara. Layanan telepon berfungsi sebagai pelengkap strategis, terutama saat video terkendala jaringan atau untuk klarifikasi

yang lebih cepat, yang selaras dengan efektivitas telekonseling dalam mengurangi kecemasan pada masa pandemi (Praptomojati, 2020; Tagara dkk., 2024).

Secara keseluruhan, pola multimodal ini menunjukkan bahwa telekonseling modern tidak sekadar “memindahkan” konseling tatap muka ke daring, melainkan membutuhkan adaptasi proses, prosedur kontinjensi untuk gangguan teknis, dan kompetensi khusus konselor dalam memanfaatkan berbagai modalitas komunikasi digital. Kajian sistematis tentang telemedicine mental health di Indonesia memperkuat bahwa pendekatan multimodal (video, chat, telepon) efektif untuk berbagai kelompok, tetapi memerlukan standar nasional terkait infrastruktur dan pelatihan profesional (Noviyanti & Antawati, 2024).

Keuntungan dan Tantangan Penggunaan Teknologi dalam Telekonseling

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa keuntungan utama telekonseling meliputi aksesibilitas luas, privasi terjamin, dan efisiensi waktu/biaya. Konseli TK menyatakan:

“Dorongan utama saya untuk mencoba Riliv... adalah kebutuhan untuk mendapatkan dukungan psikologis tanpa harus pergi ke klinik fisik, Karena untuk saat ini saya tidak bisa keluar dari rumah saya.” (TK).

Konselor Fatika Nur menambahkan:

“Dampak positif dari penggunaan teknologi dalam telekonseling yaitu jangkauan populasi yang lebih luas dan beragam, kemudahan menggunakan layanan konseling.” (Fatika Nur, M.Psi., Psikolog).

Pada aspek privasi, konseli HA menegaskan:

“Saya merasa data dan privasi saya aman... Bicarakan.idn memiliki kebijakan privasi yang jelas, dan semua komunikasi dilakukan secara terenkripsi.” (HA).

Temuan tersebut menguatkan nilai telekonseling dalam mengurangi hambatan geografis, stigma sosial, dan biaya akses layanan kesehatan mental, sebagaimana diidentifikasi dalam berbagai studi bahwa privasi memungkinkan konseli membahas masalah dengan nyaman dari rumah, fleksibilitas jadwal memberikan keleluasaan tanpa terbatas jarak atau jam operasional, serta penghematan waktu dan biaya sangat relevan bagi individu di lokasi terpencil. Konseli pemalu juga merasa lebih leluasa bercerita melalui media digital, sementara konselor dapat menjangkau audiens lebih luas dengan efisiensi operasional yang lebih tinggi. Kajian sistematis tentang telemedicine di Indonesia menunjukkan bahwa telekonseling efektif setara dengan tatap muka, lebih hemat biaya, dan sangat berguna untuk daerah terpencil, dengan manfaat utama berupa fleksibilitas lokasi/waktu (Arjadi dkk., 2023). Studi tentang cyber counseling berbasis chat asynchronous juga mengonfirmasi peningkatan kepercayaan diri konseli melalui aksesibilitas dan anonimitas yang lebih baik dibanding metode tradisional ($p < 0,001$).

Sebaliknya, kekurangan utama mencakup keterbatasan komunikasi nonverbal, kendala teknis, dan kesulitan penanganan krisis. Konselor Fatika Nur mengidentifikasi:

“Keterbatasan dalam melihat respon konseli secara keseluruhan seperti gestur tubuh.” (Fatika Nur).

Eldyana Putri menambahkan tantangan teknis:

“Sinyal, kadang tiba-tiba hilang, kadang error di salah satu pihak, dan itu mempengaruhi proses konseling, karena proses konseling itu terdapat waktu yang sudah ditentukan.” (Eldyana Putri, M.Psi., Psikolog).

Keterbatasan ini konsisten dengan literatur yang menunjukkan kekurangan isyarat nonverbal mempersulit interpretasi emosi konseli (Muliasari, 2020; Noviza, 2019), koneksi internet tidak stabil merusak dinamika komunikasi (Lisnarini dkk., 2023; Azizah dkk., 2022), serta ketidakhadiran fisik menimbulkan tantangan membangun hubungan terapeutik dan kepercayaan (Inayah, 2022). Kesulitan intervensi krisis karena tidak memungkinkan respons fisik langsung juga menjadi isu krusial (Fauzan dkk., 2021). Kajian tentang kualitas *therapeutic alliance* dalam teletherapy menegaskan bahwa proses komunikasi sangat menentukan luaran layanan, sehingga pengelolaan risiko teknis dan nonverbal menjadi faktor penentu keberhasilan. Survei praktisi kesehatan mental Indonesia (N=210) juga melaporkan keterbatasan nonverbal dan gangguan koneksi sebagai tantangan terbesar, meskipun fleksibilitas waktu tetap menjadi manfaat utama. Penelitian tentang telepsychology di masa pandemi COVID-19 di Indonesia menambahkan bahwa meskipun efektif mengurangi kecemasan, tantangan infrastruktur dan kompetensi digital konselor perlu diatasi untuk skala nasional.

Secara keseluruhan, temuan ini memperkuat bahwa implementasi teknologi membawa keuntungan signifikan sekaligus tantangan substansial yang mempengaruhi efektivitas proses terapeutik. Pedoman telepsikologi menempatkan keamanan data, kompetensi teknologi, dan protokol krisis sebagai elemen inti layanan jarak jauh, sementara regulasi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Indonesia menjadi landasan perlindungan enkripsi end-to-end pada platform telekonseling. Pengembangan SOP multimodal, pelatihan kompetensi digital konselor, dan mekanisme rujukan krisis yang terstruktur menjadi imperatif untuk mengoptimalkan potensi telekonseling sekaligus meminimalkan risikonya di konteks Indonesia.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa telekonseling di Indonesia diimplementasikan melalui tiga modalitas utama—konferensi video, chat, dan telepon—dengan pola penggunaan multimodal yang adaptif sesuai kebutuhan konseli, konselor, dan kondisi teknis. Konferensi video mendominasi karena kemampuannya mendekati interaksi tatap muka dan memfasilitasi observasi nonverbal terbatas, sementara chat memberikan fleksibilitas dan anonimitas bagi konseli introvert, dan telepon berfungsi

sebagai pelengkap strategis. Keuntungan utama mencakup aksesibilitas luas lintas wilayah, privasi terjamin melalui enkripsi, serta efisiensi waktu dan biaya, meskipun tantangan signifikan seperti keterbatasan komunikasi nonverbal, gangguan koneksi internet, dan kompleksitas penanganan krisis tetap menjadi hambatan operasional yang perlu diatasi.

Secara praktis, temuan ini merekomendasikan pengembangan standar operasional prosedur (SOP) multimodal, pelatihan kompetensi digital konselor, serta mekanisme rujukan krisis yang terstruktur untuk mengoptimalkan telekonseling. Penelitian ini berkontribusi pada pemahaman akademis tentang integrasi teknologi dalam bimbingan konseling serta memberikan dasar praktik terbaik kontekstual bagi Indonesia, khususnya dalam memastikan keamanan data, mutu asesmen, dan perlindungan konseli sesuai pedoman telepsikologi dan regulasi nasional. Keterbatasan penelitian meliputi ukuran sampel kecil (sembilan partisipan) dan fokus eksploratif kualitatif yang membatasi generalisasi temuan; rekomendasi penelitian selanjutnya mencakup evaluasi efektivitas jangka panjang melalui desain kuantitatif/eksperimental serta pengembangan protokol nasional telekonseling yang melibatkan sampel lebih besar dan kelompok rentan seperti daerah 3T.

DAFTAR PUSTAKA

- Aafjes-van Doorn, K., Spina, D. S., Horne, S. J., & Békés, V. (2024). The association between quality of therapeutic alliance and treatment outcomes in teletherapy: A systematic review and meta-analysis. *Clinical Psychology Review, 110*, 102430. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2024.102430>
- 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>
- Arjadi, R., Kusumawardhani, S. J., Purnomo, N., & Bockting, C. L. (2023). Benefits and challenges in implementing online mental health consultation in Indonesia: Survey in practitioners. *Jurnal Psikologi Ulayat, 10*(2), 284–299. <https://doi.org/10.24854/jpu726>
- Barnett, J. E., Serafim, G., & Sharara, D. (2024). Telepsychology: Key recommendations for ethical, legal, and effective practice. *Practice Innovations, 9*(2), 105–118. <https://doi.org/10.1037/pri0000224>
- Fauzan, M., Sidiq, N. M., & Nugraha, H. (2021). Efektivitas Implementasi Teknologi Informasi pada Bimbingan & Konseling di Era Pandemi. *Jurnal Pembelajaran Inovatif, 4*(2), 21–31. <https://doi.org/10.21009/jpi.042.03>
- Greenwood, H., Krzyzaniak, N., Peiris, R., Clark, J., Scott, A. M., Cardona, M., Griffith, R., & Glasziou, P. (2022). Telehealth Versus Face-to-face Psychotherapy for Less Common Mental Health Conditions: Systematic Review and Meta-analysis of Randomized Controlled Trials. *JMIR Mental Health, 9*(3), e31780. <https://doi.org/10.2196/31780>

- Hensmit, V. R., Simanjuntak, W. E., Purwadhi, P., & Widjaja, Y. R. (2024). Tinjauan Literatur: Telemedika Sebagai Strategi Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Dan Pasca Pandemi. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(4), 2297–2304. <https://doi.org/10.53625/jirk.v4i4.8531>
- Inayah, K. (2022). Keragaman Gaya Belajar Siswa (Suatu Penelitian Narrative Inquiry Pada Pembelajaran Ipa Di Sd Negeri 1 Sukadana). *Lubis*, 6.
- Istiqomah, I., & Saptandari, E. W. (2022). Identifikasi Kompetensi Psikolog dalam Telekonseling: Metode Delphi. *Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 8(2), 220–237. <https://doi.org/10.22146/gamajop.71141>
- Lisnarini, N., Suminar, J. R., & Setianti, Y. (2023). Keunggulan dan Hambatan Komunikasi dalam Layanan Kesehatan Mental pada Aplikasi Telemedicine Halodoc. *Psikobuletin: Buletin Ilmiah Psikologi*, 4(3), 176. <https://doi.org/10.24014/pib.v4i3.25231>
- Mamukashvili-Delau, M., Koburger, N., Dietrich, S., & Rummel-Kluge, C. (2023). Long-Term Efficacy of Internet-Based Cognitive Behavioral Therapy Self-Help Programs for Adults With Depression: Systematic Review and Meta-Analysis of Randomized Controlled Trials. *JMIR Mental Health*, 10(1), e46925. <https://doi.org/10.2196/46925>
- Muliasari, A. (2020). *An Analysis Of The Verbal Communication Of Peer Counselors In Performing Online Counseling Services*. 4(November), 1175–1188.
- Noviyanti, Y., & Antawati, D. I. (2024). The Use of Telemedicine in Indonesia: A Systematic Literature Review. *Proceeding International Symposium on Global Education, Psychology, and Cultural Synergy*, 1(1). <https://doi.org/10.30651/psychoseries.v1i1.25247>
- Noviza, N. (2019). Model Layanan Bimbingan Konseling Berbasis Web dalam Mengatasi Keterbatasan Fungsi dan Peranan Penasehat Akademik Di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang. *Ghaidan: Jurnal Bimbingan Konseling Islam dan Kemasyarakatan*, 3(2), 85–90. <https://doi.org/10.19109/ghaidan.v3i2.12621>
- Praptomojati, A. (2020). Menembus Batas Pandemi Covid-19 melalui Telepsychology Breaking the Limits of the Covid-19 Pandemic through Telepsychology. *Buletin Psikologi*, 28(2), 130. <https://doi.org/10.22146/buletinpsikologi.59542>
- Putri, A. F. A. P., Marsetyo, F. A., Atmaja, U. S. K., & Fuad, A. (2022). Mental Health Teleconsultation Patterns on the Most Popular mHealth Platforms in Indonesia. *Studies in Health Technology and Informatics*, 295, 246–248. <https://doi.org/10.3233/SHTI220708>
- Putri, C. A., Yahya, E. S., & Kania, R. (2021). Sikap dan Niat Perilaku Generasi Milenial dalam Adopsi Platform Telemedicine untuk Layanan Konsultasi Kesehatan Mental. *Prosiding Industrial Research ...*, 4–5.
- Rowen, J., Giedgowd, G., & Baran, D. (2022). Effective and accessible telephone-based psychotherapy and supervision. *Journal of Psychotherapy Integration*, 32(1), 3–18. <https://doi.org/10.1037/int0000257>

- Sari, M. P., & Herdi, H. (2021). Cyber Counseling: Solusi Konseling di Masa Pandemi. *Jurnal Paedagogy*, 8(4), 579. <https://doi.org/10.33394/jp.v8i4.3949>
- Siste, K., Ophinni, Y., Hanafi, E., Yamada, C., Novalino, R., Limawan, A. P., Beatrice, E., Rafelia, V., Alison, P., Matsumoto, T., & Sakamoto, R. (2024). Relapse Prevention Group Therapy in Indonesia Involving Peers via Videoconferencing for Substance Use Disorder: Development and Feasibility Study. *JMIR Formative Research*, 8, e50452. <https://doi.org/10.2196/50452>
- Sudjana, N. I. (1989). Penelitian Dan Penilaian Pendidikan. (Bandung: Sinar Baru, 1989).
- Tagara, M. A., Umar, U., & Khadafie, M. (2024). Efektivitas Layanan Cyber Counseling Berbasis Chat Asynchronous untuk Meningkatkan Kualitas Bimbingan dan Konseling di Sekolah Menengah Pertama. *Empiricism Journal*, 5(2), 302–310. <https://doi.org/10.36312/ej.v5i2.2345>
- Valencia, V., Ratnaningtyas, A., & Prastyani, D. (2023). Kaitan Intensitas Penggunaan Tiktok Shop Dengan Perilaku Konsumtif Pada Dewasa Awal. *Psychomunity Seminar Nasional Psikologi Esa Unggul*, 0. <https://prosiding.esaunggul.ac.id/index.php/SEMNASPSIKOLOGI/article/view/300>
- Zahratul Azizah, Neviyarni, Mudjiran, & Nirwana, H. (2022). Konseling Berbasis Digital, Tren Dalam Layanan Bimbingan Konseling: Literature Review. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.