



Integrated Digital Counseling: Inovasi Layanan BK Berbasis Teknologi di Sekolah

Kesia Simanjuntak¹, Rivanti Br. Sinuraya², Arlia Ananta Salsabila³,
Elza Tiurmaida Rimmauli Silalahi⁴

¹⁻⁴ Program Studi S1 Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan,
Universitas Negeri Medan, Jalan Wilhem Iskandar Pasar V, Medan,
Provinsi Sumatera Utara, Indonesia, Kode Pos. 20221

Email: *kesia7678@gmail.com

Abstract. *This study aims to design an integrated digital counseling service that can be implemented in SMA Negeri 17 Medan. Guidance and Counseling (BK) services in schools often face obstacles such as students' reluctance to directly visit the BK room, limited access outside school hours, and students' difficulty in expressing feelings in face-to-face settings. Through needs analysis, five main problems were identified: shame/fear in direct consultation, limited access time, difficulty expressing feelings, low utilization of BK services, and suboptimal early detection of student problems. This service design uses multiple digital platforms, including WhatsApp for counseling chat, Google Form for digital assessment and evaluation, Google Meet for online counseling sessions, and Instagram for information dissemination. The service flow includes: student information access, initial needs assessment, counseling process (chat or video call), evaluation, and follow-up. Feedback from peer evaluators indicates the service is easy to use, helpful, and flexible. The implication is that digital BK services can increase accessibility, student openness, and effectiveness of guidance services in schools.*

Keywords: *bimbingan konseling; digital counseling; integrated service; SMA; technology.*

Abstrak. . Penelitian ini bertujuan merancang layanan Bimbingan dan Konseling (BK) berbasis digital yang terintegrasi dan dapat diterapkan di SMA Negeri 17 Medan. Layanan BK di sekolah kerap menghadapi kendala, antara lain keengganan siswa untuk datang langsung ke ruang BK, keterbatasan akses di luar jam sekolah, serta kesulitan siswa dalam mengungkapkan perasaan secara tatap muka. Melalui analisis kebutuhan, ditemukan lima masalah utama: rasa malu/takut dalam konsultasi langsung, keterbatasan waktu akses, kesulitan mengekspresikan perasaan, rendahnya pemanfaatan layanan BK, dan belum optimalnya deteksi dini masalah siswa. Rancangan layanan ini memanfaatkan berbagai platform digital, meliputi WhatsApp untuk konseling chat, Google Form untuk asesmen dan evaluasi digital, Google Meet untuk sesi konseling daring, serta Instagram untuk penyebaran informasi. Alur layanan meliputi: akses informasi, asesmen awal, proses konseling (chat atau video call), evaluasi, dan tindak lanjut. Umpan balik dari penilai sejawat menunjukkan layanan ini mudah digunakan, membantu, dan fleksibel. Implikasinya, layanan BK digital dapat meningkatkan aksesibilitas, keterbukaan siswa, serta efektivitas layanan bimbingan di sekolah.

Kata kunci: bimbingan konseling; digital; layanan terintegrasi; SMA; teknologi.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia pendidikan. Layanan Bimbingan dan Konseling (BK) sebagai salah satu komponen penting dalam sistem pendidikan dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan tersebut. Siswa generasi digital (digital natives) kini lebih akrab dengan perangkat teknologi dalam kehidupan sehari-hari, sehingga pendekatan konvensional dalam layanan BK perlu diperkaya dengan inovasi berbasis digital (Gladding, 2018).

Di SMA Negeri 17 Medan, hasil analisis kebutuhan menunjukkan bahwa terdapat beberapa permasalahan mendasar yang menghambat efektivitas layanan BK. Banyak siswa merasa malu, takut, atau canggung untuk datang langsung ke ruang BK. Selain itu, akses terhadap guru BK masih terbatas pada jam sekolah, serta siswa seringkali kesulitan mengungkapkan perasaan mereka secara verbal dalam pertemuan tatap muka (Wibowo, 2020). Kondisi ini mengakibatkan rendahnya pemanfaatan layanan BK dan belum optimalnya deteksi dini masalah siswa.

Layanan BK digital menawarkan solusi terhadap permasalahan tersebut. Platform digital memungkinkan siswa mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, memberikan rasa aman karena tidak harus berhadapan langsung, serta memudahkan komunikasi antara siswa dan konselor. Beberapa penelitian telah menunjukkan efektivitas layanan konseling berbasis teknologi dalam meningkatkan keterbukaan dan partisipasi siswa (Rochman & Haryadi, 2021). Atas dasar tersebut, artikel ini menyajikan rancangan layanan BK digital terintegrasi yang dikembangkan berdasarkan analisis kebutuhan siswa SMA Negeri 17 Medan.

2. KAJIAN TEORITIS

Konseling digital atau e-counseling merupakan layanan konseling yang memanfaatkan media elektronik dan internet sebagai sarana komunikasi antara konselor dan klien (Supriyanto & Wahyudi, 2020). Pendekatan ini memungkinkan layanan berlangsung secara asinkron (misalnya melalui pesan teks atau email) maupun sinkron (melalui video call atau chat real-time). Kelebihan konseling digital antara lain: kemudahan akses, fleksibilitas waktu, anonimitas yang meningkatkan keterbukaan, serta jangkauan yang lebih luas.

Kerangka teoretis layanan BK digital dalam penelitian ini mengacu pada Model Layanan Konseling Komprehensif yang dikembangkan oleh American School Counselor Association (ASCA, 2019), yang menekankan pentingnya layanan responsif, proaktif, dan berbasis data. Selain itu, teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) digunakan untuk menganalisis penerimaan teknologi oleh pengguna, dalam hal ini siswa dan guru BK.

Penelitian Wahyuningsih (2022) menunjukkan bahwa layanan BK berbasis WhatsApp terbukti efektif meningkatkan kesediaan siswa untuk berkonsultasi. Studi lain

oleh Pratama dan Sujadi (2021) menegaskan bahwa penggunaan Google Form untuk asesmen awal dapat mempercepat identifikasi masalah siswa secara masif. Sementara itu, Yusuf (2020) menemukan bahwa kombinasi platform media sosial dan konseling daring meningkatkan keterlibatan siswa dalam program bimbingan. Kajian-kajian tersebut memperkuat urgensi rancangan layanan BK digital terintegrasi dalam penelitian ini.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain pengembangan layanan (*service design*). Data diperoleh melalui analisis kebutuhan (*need analysis*) menggunakan instrumen observasi dan wawancara tidak terstruktur terhadap siswa SMA Negeri 17 Medan. Selain itu, dilakukan kajian literatur terhadap referensi yang relevan terkait layanan BK digital.

Rancangan layanan disusun berdasarkan hasil analisis kebutuhan dan dikaji oleh tiga kelompok penilai sejawat (*peer evaluators*) yang terdiri dari mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Medan. Penilaian dilakukan menggunakan rubrik evaluasi yang mencakup aspek kemudahan penggunaan, kebermanfaatan, dan aksesibilitas layanan. Hasil umpan balik dianalisis secara deskriptif untuk memperbaiki dan menyempurnakan rancangan layanan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Kebutuhan Siswa

Hasil analisis kebutuhan menemukan lima permasalahan utama yang menjadi landasan pengembangan layanan BK digital di SMA Negeri 17 Medan. Tabel 1 merangkum masalah yang ditemukan beserta justifikasi pemilihan pendekatan digital.

Tabel 1. Analisis Kebutuhan dan Justifikasi Layanan Digital

Masalah Siswa	Keunggulan Pendekatan Digital	Keterbatasan Tatap Muka
Rasa malu/takut datang ke ruang BK	Media digital membuat siswa lebih aman dan berani membuka diri	Siswa merasa tertekan dan cenderung menutup diri
Akses terbatas pada jam sekolah	Layanan dapat diakses kapan saja, termasuk di luar jam sekolah	Tidak fleksibel, bergantung pada kehadiran fisik
Sulit mengungkapkan perasaan secara langsung	Siswa memiliki waktu untuk berpikir sebelum merespons	Siswa gugup sehingga ekspresi perasaan terhambat
Pemanfaatan layanan BK masih rendah	Platform digital lebih dekat dengan keseharian siswa	Layanan konvensional kurang menarik bagi generasi digital

Masalah Siswa	Keunggulan Pendekatan Digital	Keterbatasan Tatap Muka
Deteksi masalah belum optimal	Screening via Google Form menjangkau banyak siswa sekaligus	Membutuhkan waktu lama dan tidak dapat dilakukan serentak

Sumber: Hasil analisis kebutuhan, 2026

4.2 Deskripsi dan Struktur Layanan BK Digital

Layanan yang dirancang diberi nama Layanan Konseling Digital Terintegrasi (LKDT). Layanan ini berfungsi membantu siswa memahami diri, mencegah munculnya masalah yang lebih berat, serta membantu menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Target pengguna adalah seluruh siswa SMA Negeri 17 Medan.

Tabel 2. Struktur Fitur Layanan Konseling Digital Terintegrasi

Fitur Layanan	Fungsi Psikologis	Platform Teknologi
Screening / Need Analysis	Membantu siswa mengenali kondisi diri dan membantu konselor mengidentifikasi kebutuhan secara sistematis	Google Form
Intervensi / Treatment	Memberikan ruang ekspresi perasaan, dukungan emosional, dan pencarian solusi bersama	WhatsApp (chat) dan Google Meet (video call)
Monitoring / Evaluasi	Membantu siswa merefleksikan perubahan yang dialami dan konselor memantau perkembangan	Google Form dan chat lanjutan
Follow-Up	Menjaga keberlanjutan layanan agar siswa tidak merasa ditinggalkan	WhatsApp dan Instagram

Sumber: Rancangan layanan, 2026

4.3 Alur Proses Layanan

Alur layanan LKDT dirancang berdasarkan pengalaman siswa (student journey) agar terasa sederhana dan tidak membingungkan. Proses dimulai ketika siswa melihat informasi layanan BK melalui Instagram sekolah atau menerima tautan dari guru BK. Siswa kemudian diarahkan mengisi formulir asesmen awal melalui Google Form, yang berfungsi sebagai tahap identifikasi masalah awal.

Setelah mengisi formulir, guru BK meninjau hasilnya dan memberikan respons melalui WhatsApp. Siswa diberikan pilihan untuk melanjutkan layanan melalui chat atau video call menggunakan Google Meet, sesuai kenyamanan masing-masing. Selama proses konseling, siswa diajak untuk menceritakan masalahnya, memahami situasi yang dihadapi, serta mencari solusi bersama konselor.

Setelah sesi selesai, siswa diminta mengisi evaluasi sederhana untuk melihat perubahan yang dirasakan. Tahap terakhir adalah tindak lanjut (follow-up), di mana konselor tetap memantau kondisi siswa melalui komunikasi ringan agar siswa merasa didampingi secara berkelanjutan. Alur ini selaras dengan model ASCA yang menekankan layanan responsif dan berbasis data (ASCA, 2019).

4.4 Umpan Balik Penilai Sejawat

Evaluasi oleh tiga kelompok penilai sejawat memberikan gambaran awal mengenai keberterimaan rancangan layanan. Secara umum, seluruh penilai menilai layanan ini mudah digunakan karena memanfaatkan aplikasi yang sudah familiar. Tabel 3 merangkum hasil umpan balik tersebut.

Tabel 3. Rekapitulasi Umpan Balik Penilai Sejawat

Penilai	Kemudahan Penggunaan	Kebermanfaatan	Saran Perbaikan
Kelompok 1	Mudah, menggunakan aplikasi familiar (WhatsApp, Instagram)	Sangat membantu siswa yang malu datang langsung ke BK	Perlu platform khusus yang lebih terintegrasi
Kelompok 2	Cukup mudah, terutama pada proses pengisian form awal	Membantu siswa lebih terbuka menyampaikan masalah	Perlu peningkatan keamanan dan kerahasiaan data
Kelompok 3	Mudah diakses kapan saja tanpa harus datang ke sekolah	Sangat membantu karena lebih fleksibel dan tidak menegangkan	Respons konselor diharapkan lebih cepat

Sumber: Hasil evaluasi sejawat, 2026

Umpan balik tersebut menunjukkan bahwa rancangan layanan ini mendapat respons positif dari segi kemudahan dan kebermanfaatan. Saran perbaikan yang diberikan khususnya mengenai keamanan data dan kecepatan respons konselor—merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan dalam implementasi nyata. Hal ini sejalan dengan kajian Supriyanto dan Wahyudi (2020) yang menekankan pentingnya kerahasiaan data dan etika konseling digital.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Rancangan Layanan Konseling Digital Terintegrasi (LKDT) yang dikembangkan berdasarkan analisis kebutuhan siswa SMA Negeri 17 Medan terbukti relevan dan dapat menjawab permasalahan aksesibilitas, keterbukaan, serta efektivitas layanan BK. Dengan memanfaatkan WhatsApp, Google Form, Google Meet, dan Instagram secara terintegrasi,

layanan ini mampu memberikan solusi yang sesuai dengan kebiasaan digital siswa sekaligus menjaga kualitas proses konseling.

Umpan balik dari penilai sejawat mengindikasikan bahwa layanan ini dinilai mudah digunakan dan bermanfaat. Namun demikian, diperlukan penyempurnaan terkait keamanan dan kerahasiaan data, serta standar waktu respons konselor agar layanan dapat berjalan optimal. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar rancangan ini diuji coba secara empiris melalui studi eksperimen atau penelitian tindakan, sehingga efektivitasnya dapat diukur secara lebih komprehensif. Selain itu, pengembangan platform khusus yang terintegrasi dan aman dapat menjadi prioritas penelitian ke depan.

DAFTAR REFERENSI

- American School Counselor Association (ASCA). (2019). *ASCA National Model: A Framework for School Counseling Programs* (4th ed.). American School Counselor Association.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Gladding, S. T. (2018). *Counseling: A Comprehensive Profession* (8th ed.). Pearson Education.
- Pratama, R. A., & Sujadi, E. (2021). Efektivitas penggunaan Google Form dalam asesmen kebutuhan siswa pada layanan bimbingan dan konseling. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Indonesia*, 6(1), 15–23.
- Rochman, A., & Haryadi, T. (2021). Pemanfaatan teknologi digital dalam layanan konseling di era pandemi. *Jurnal Konseling Andi Matappa*, 5(2), 78–89.
- Supriyanto, A., & Wahyudi, A. (2020). Etika dan kerahasiaan dalam konseling berbasis teknologi. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 8(3), 112–121.
- Wahyuningsih, S. (2022). Layanan bimbingan konseling berbasis WhatsApp: Studi kasus di SMA Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha*, 13(1), 44–53.
- Wibowo, M. E. (2020). *Konseling Kelompok Perkembangan*. UNNES Press.
- Yusuf, S. (2020). Pemanfaatan media sosial Instagram dalam layanan informasi bimbingan dan konseling. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 20(2), 201–210.