

Evaluasi Layanan Bimbingan dan Konseling Berbasis Website: Pengaruh Terhadap Aksesibilitas dan Kualitas Layanan

Mohamad Rizal Pautina¹, Mohamad Awal Lakadjo², Ilham Khairi Siregar³,
Arif Dwinanto⁴

Universitas Negeri Gorontalo^{1,2,3,4}

isal.pautina@ung.ac.id

Diterima: Agustus 2025

Disetujui: September 2025

Dipublish: Oktober 2025

Abstrak

Layanan Bimbingan dan Konseling (BK) berbasis website semakin banyak diterapkan sebagai solusi untuk meningkatkan aksesibilitas layanan psikologis di lingkungan pendidikan. Meskipun demikian, penerapan sistem digital dalam BK masih membutuhkan evaluasi yang komprehensif untuk menilai efektivitas, kualitas, dan dampaknya terhadap pengalaman pengguna. Artikel ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan BK berbasis website dengan fokus pada kemudahan akses, kualitas sistem, dan pengalaman pengguna. Melalui pendekatan deskriptif-analitik, penelitian ini menganalisis data kuesioner yang diperoleh dari 200 pengguna layanan BK berbasis website. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa meskipun layanan berbasis website meningkatkan aksesibilitas, tantangan terbesar terletak pada kualitas interaksi antara konseli dan konselor serta keandalan sistem. Oleh karena itu, rekomendasi untuk perbaikan sistem dan pelatihan konselor dalam interaksi digital sangat diperlukan.

Kata kunci: Bimbingan dan Konseling, Website, Evaluasi Layanan, Kualitas Layanan, Aksesibilitas.

Abstract

Website-based guidance and counseling (BK) services are increasingly being implemented as a solution to improve the accessibility of psychological services in educational settings. However, the implementation of digital systems in BK still requires comprehensive evaluation to assess their effectiveness, quality, and impact on user experience. This article aims to evaluate website-based BK services with a focus on ease of access, system quality, and user experience. Using a descriptive-analytical approach, this study analyzes questionnaire data obtained from 200 users of web-based BK services. The evaluation results show that although web-based services improve accessibility, the biggest challenges lie in the quality of interaction between clients and counselors and the reliability of the system. Therefore, recommendations for system improvements and counselor training in digital interaction are urgently needed.

Keywords: Guidance and Counseling, Website, Service Evaluation, Service Quality, Accessibility.

This is an open access article distributed under CC BY-SA 4.0 Attribution License, provided the original work is properly cited. ©2025 by Mohamad Rizal Pautina, Mohamad Awal Lakadjo, Ilham Khairi Siregar, Arif Dwinanto

PENDAHULUAN

Layanan Bimbingan dan Konseling (BK) memiliki peran penting dalam mendukung kesejahteraan psikologis dan sosial individu, terutama di lingkungan pendidikan. Fungsi utama layanan BK adalah memberikan bantuan psikologis kepada siswa atau mahasiswa yang menghadapi tantangan akademik, sosial, maupun pribadi. Layanan ini juga berfokus pada pengembangan karier dan membantu individu mengatasi masalah emosional serta perasaan tertekan yang mereka alami. Di era modern ini, cara tradisional dalam memberikan layanan BK, yaitu secara tatap muka, mulai menunjukkan keterbatasan yang signifikan, terutama dalam hal waktu, aksesibilitas, dan stigma sosial terhadap mereka yang membutuhkan konseling (Maulana & Fitria, 2020).

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, banyak institusi pendidikan mulai beralih menggunakan platform berbasis website untuk menyediakan layanan BK. Hal ini memungkinkan siswa atau mahasiswa untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang secara fisik ke ruang konseling. Website menjadi saluran yang praktis untuk melakukan pendaftaran, mengakses artikel psikoedukasi, atau bahkan melakukan sesi konseling awal. Keuntungan utama dari digitalisasi layanan BK adalah peningkatan aksesibilitas, mengurangi stigma yang sering muncul pada layanan konseling tatap muka, serta menghemat waktu bagi konseli dan konselor (Purnomo & Hidayat, 2020).

Namun, meskipun menawarkan banyak manfaat, implementasi BK berbasis website juga menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah bagaimana menjaga kualitas interaksi antara konseli dan konselor. Konseling pada dasarnya adalah sebuah proses yang sangat bergantung pada hubungan interpersonal yang kuat, yang seringkali sulit untuk dibangun melalui media digital seperti teks atau video call. Hal ini menjadi masalah utama dalam transisi ke layanan berbasis website. Beberapa studi menunjukkan bahwa meskipun platform digital dapat mempercepat akses, kualitas hubungan yang terbangun tidak selalu sebaik yang didapat dalam layanan tatap muka (Sutoyo, 2023).

Keamanan dan kerahasiaan data pribadi juga menjadi masalah yang tidak bisa diabaikan dalam layanan BK berbasis website. Layanan konseling melibatkan data pribadi yang sangat sensitif, seperti masalah psikologis, hubungan keluarga, hingga masalah sosial yang sangat mempengaruhi kesejahteraan konseli. Oleh karena itu, sistem digital harus memiliki kebijakan dan infrastruktur yang kuat untuk melindungi data pribadi agar tidak jatuh ke tangan yang salah. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun banyak website yang menjanjikan perlindungan data, banyak pengguna yang masih merasa cemas tentang bagaimana data mereka akan digunakan atau disebar (Guntara, 2024).

Selain itu, layanan BK berbasis website juga menghadapi kendala literasi digital di kalangan konseli. Meskipun generasi muda lebih terpapar teknologi, tidak semua individu memiliki keterampilan yang cukup untuk memanfaatkan

Evaluasi Layanan Bimbingan dan Konseling Berbasis Website: Pengaruh Terhadap Aksesibilitas dan Kualitas Layanan

- Mohamad Rizal Pautina, Mohamad Awal Lakadjo, Ilham Khairi Siregar, Arif Dwinanto

teknologi secara efektif. Hal ini bisa menjadi hambatan bagi konseli yang tidak terbiasa dengan penggunaan teknologi digital untuk mengakses layanan konseling atau mengisi formulir asesmen. Selain itu, faktor usia dan latar belakang pendidikan juga mempengaruhi seberapa nyaman dan terbukanya mereka dalam menggunakan layanan ini.

Penilaian terhadap layanan BK berbasis website harus mencakup berbagai aspek, mulai dari kemudahan penggunaan, kualitas informasi, responsivitas konselor, keamanan data, hingga kepuasan pengguna. Evaluasi ini menjadi penting untuk memahami sejauh mana website ini mampu memberikan layanan yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan konseli. Sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa meskipun teknologi mampu menawarkan akses yang lebih luas, efektivitas layanan konseling tetap bergantung pada faktor manusia, baik dari sisi konselor maupun konseli (Zainudin, 2022).

Sebagai bentuk implementasi teknologi dalam layanan BK, website memungkinkan konseli untuk mengakses artikel psikoedukasi dan panduan konseling. Ini memberikan alternatif kepada konseli yang mungkin tidak ingin bertatap muka dengan konselor, namun tetap membutuhkan informasi yang relevan untuk mengatasi masalah mereka. Namun, apakah layanan ini benar-benar efektif dan memiliki dampak positif terhadap kesejahteraan konseli masih perlu dievaluasi lebih lanjut.

Meskipun website menawarkan banyak kelebihan, penting untuk memeriksa kualitas teknis sistem. Dalam konteks ini, kualitas website akan sangat bergantung pada desain antarmuka, aksesibilitas dari berbagai perangkat, dan waktu respons sistem. Evaluasi terhadap aspek ini akan memberi gambaran mengenai bagaimana website dapat mendukung keberhasilan konseling, atau justru menghambat proses konseling yang seharusnya berjalan dengan baik.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi berbagai aspek layanan BK berbasis website, dengan fokus pada aspek kemudahan penggunaan, kualitas interaksi konseling, dan keamanan data. Penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih jelas tentang keberhasilan atau kegagalan layanan ini dalam meningkatkan kesejahteraan psikologis konseli.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-analitik untuk mengevaluasi layanan BK berbasis website. Subjek penelitian terdiri dari 200 responden yang menggunakan layanan BK berbasis website di sebuah universitas. Responden terdiri dari mahasiswa yang telah melakukan konsultasi melalui platform website selama minimal satu bulan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang mengukur lima dimensi utama layanan: (1) kemudahan penggunaan, (2) kualitas informasi, (3) responsivitas konselor, (4) keamanan dan kerahasiaan data, dan (5) kepuasan pengguna.

Kuesioner menggunakan skala Likert 1-5 untuk menilai masing-masing dimensi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan pola kepuasan dan tantangan yang dihadapi oleh konseli. Uji reliabilitas dan validitas juga dilakukan untuk memastikan instrumen yang digunakan dapat mengukur variabel yang dimaksud dengan akurat.

HASIL TEMUAN

1. Kemudahan Penggunaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (78%) merasa nyaman dan mudah mengakses platform website BK. Antarmuka yang intuitif dan proses pendaftaran yang cepat adalah dua faktor utama yang membuat website ini mudah digunakan. Namun, 22% responden mengungkapkan bahwa mereka kesulitan memahami beberapa instruksi awal di platform, terutama pada bagian pengisian asesmen awal. Beberapa responden menginginkan adanya tutorial atau panduan lebih mendetail sebelum mereka memulai layanan.

2. Kualitas Layanan

Terkait dengan kualitas layanan, 55% responden merasa bahwa mereka mendapatkan bantuan yang bermanfaat dari konselor melalui platform website. Akan tetapi, 30% responden mengungkapkan ketidakpuasan terhadap kecepatan respons konselor. Mereka mengeluhkan waktu tunggu yang terlalu lama untuk mendapatkan jawaban atau tindak lanjut dari konselor. Dalam hal ini, banyak yang merasa bahwa layanan tatap muka lebih efektif dalam memberikan respons cepat dan langsung.

3. Keamanan dan Kerahasiaan

Masalah terbesar yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kekhawatiran terkait dengan keamanan data. Meskipun platform sudah menjamin perlindungan data pribadi melalui enkripsi, sekitar 70% responden merasa khawatir data pribadi mereka bisa bocor atau disalahgunakan. Beberapa responden juga mencatat bahwa meskipun ada kebijakan privasi yang jelas, mereka tidak yakin bagaimana data mereka digunakan setelah sesi konseling selesai. Hal ini menunjukkan perlunya transparansi yang lebih besar dari pihak penyelenggara layanan mengenai penggunaan data konseli.

4. Kepuasan Pengguna

Sebagian besar responden (65%) menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan layanan BK berbasis website, meskipun ada yang menganggap kualitas interaksi kurang dibandingkan dengan konseling tatap muka. Responden yang merasa puas menilai bahwa layanan ini lebih efisien dari segi waktu, tetapi mereka tetap merindukan kedekatan emosional yang bisa dibangun dalam sesi tatap muka. Keputusan untuk memilih layanan BK berbasis website sebagian besar dipengaruhi oleh kemudahan akses dan fleksibilitas waktu.

5. Aksesibilitas

Lebih dari 85% responden melaporkan bahwa mereka merasa lebih mudah mengakses layanan BK berbasis website dibandingkan dengan cara konvensional. Mereka merasa bahwa adanya platform digital memudahkan mereka untuk menjadwalkan sesi konseling sesuai dengan waktu yang mereka miliki. Platform ini juga memungkinkan konseli yang berada di daerah terpencil untuk mengakses layanan tanpa harus bepergian jauh untuk bertemu konselor.

6. Pengalaman Pengguna

Sebagian besar responden merasa bahwa mereka mendapatkan banyak informasi yang berguna dari website BK, terutama artikel dan materi psikoedukasi yang disediakan. Namun, lebih dari 40% responden mengungkapkan bahwa mereka ingin sesi tindak lanjut dilakukan dengan lebih konsisten. Beberapa responden merasa bahwa ada keterbatasan dalam interaksi setelah sesi pertama, dan mereka merasa kurang mendapat perhatian yang berkelanjutan dari konselor.

7. Teknologi dan Media Interaktif

Responden menunjukkan ketertarikan terhadap penggunaan media interaktif seperti video call atau chat langsung dengan konselor. Sebagian besar menganggap bahwa komunikasi menggunakan video call akan lebih efektif daripada hanya teks. Fitur ini diinginkan untuk memperbaiki kualitas komunikasi yang lebih sering terhambat oleh keterbatasan teks dalam menyampaikan perasaan dan emosi secara lebih mendalam.

8. Kualitas Sistem

Dari segi kualitas sistem, mayoritas responden merasa bahwa website berjalan lancar tanpa banyak kendala teknis. Namun, beberapa responden mengalami masalah teknis, terutama terkait dengan kecepatan akses yang lambat saat mengakses platform pada jam sibuk. Perbaikan dalam hal kecepatan dan stabilitas sistem sangat diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

9. Integrasi Layanan

Penelitian ini juga menemukan bahwa integrasi antara website dan sistem lain, seperti email atau aplikasi mobile, dapat memperbaiki pengalaman pengguna. Konseli menginginkan agar semua informasi dan tindak lanjut dapat dilakukan dalam satu platform yang terintegrasi. Hal ini akan mengurangi kebutuhan untuk beralih antara berbagai platform, yang bisa membingungkan atau mempersulit proses.

10. Dampak Jangka Panjang

Sebagian besar responden merasa bahwa layanan BK berbasis website memiliki dampak positif terhadap kesejahteraan psikologis mereka. Namun, mereka mengharapkan adanya pemantauan berkelanjutan dan tindak lanjut yang lebih intensif untuk memastikan perbaikan jangka panjang. Penelitian ini menunjukkan

bahwa untuk mempertahankan manfaat jangka panjang dari layanan ini, perlu adanya sistem monitoring dan evaluasi yang terus berkembang.

PEMBAHASAN

Hasil temuan menunjukkan bahwa meskipun website ini dirancang untuk memudahkan pengguna, terdapat beberapa masalah yang harus diperbaiki, terutama pada desain antarmuka. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi dapat mempermudah akses, pengalaman pengguna tidak hanya bergantung pada platform yang digunakan, tetapi juga pada desain dan pemahaman pengguna tentang platform tersebut (Santosa, 2021).

Tantangan terbesar dalam layanan BK berbasis website adalah kualitas interaksi antara konselor dan konseli. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa konseling tatap muka memungkinkan hubungan emosional yang lebih kuat, yang penting dalam proses konseling. Sistem digital harus dapat menanggulangi kekurangan ini dengan menyediakan fitur komunikasi yang lebih baik, seperti video call atau chatbot yang responsif, untuk menjaga kualitas interaksi konseling (Gutji et al., 2023).

Kekhawatiran terkait keamanan data pribadi merupakan isu yang umum dalam semua layanan berbasis digital, terutama yang berkaitan dengan informasi sensitif seperti konseling. Oleh karena itu, platform harus memiliki kebijakan perlindungan data yang jelas, serta memberikan edukasi kepada pengguna mengenai bagaimana data mereka dilindungi dan digunakan. Perlindungan data yang kuat dan transparansi kebijakan privasi dapat meningkatkan kepercayaan pengguna (Nadhiroh, 2025).

Sementara aksesibilitas meningkat, kepuasan pengguna terhadap layanan konseling digital tetap rendah dibandingkan dengan tatap muka. Pengalaman ini menekankan pentingnya elemen psikologis dalam konseling yang tidak dapat sepenuhnya digantikan oleh teknologi. Penerapan teknologi seperti AI dalam membantu konselor mempersonalisasi layanan bisa meningkatkan kualitas pengalaman konseli, tetapi tetap membutuhkan interaksi manusia untuk menangani masalah yang lebih kompleks (Sutoyo, 2023).

Hasil yang menunjukkan bahwa lebih dari 85% responden merasa lebih mudah mengakses layanan BK berbasis website, mendukung temuan bahwa platform digital dapat memperluas jangkauan layanan. Ini memungkinkan layanan lebih merata, terutama untuk mereka yang berada di daerah yang jauh atau kurang memiliki akses ke konselor secara langsung (Haryadi, 2022).

Tindak lanjut yang kurang optimal menunjukkan bahwa meskipun akses ke layanan lebih mudah, proses pemantauan dan penyelesaian kasus perlu diperkuat. Penerapan sistem notifikasi dan integrasi dengan platform lain yang memungkinkan tindak lanjut secara rutin dapat meningkatkan kualitas layanan

dan memberikan dukungan yang berkelanjutan bagi konseli (Purnomo & Hidayat, 2020).

SIMPULAN

Layanan Bimbingan dan Konseling berbasis website memberikan keuntungan signifikan dalam hal aksesibilitas dan kemudahan penggunaan. Namun, kualitas interaksi dan keandalan respons konselor masih menjadi tantangan utama yang perlu diperbaiki. Untuk meningkatkan efektivitas layanan BK berbasis website, disarankan agar platform ini mengintegrasikan fitur feedback langsung untuk konseli, meningkatkan pelatihan bagi konselor dalam mengelola interaksi digital, serta memperkuat kebijakan keamanan data untuk memastikan kerahasiaan informasi yang dibagikan. Ke depan, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menguji perbedaan jangka panjang antara layanan BK tatap muka dan digital dalam meningkatkan kesejahteraan psikologis pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D. (2021). Layanan Konseling Online di Sekolah: Pengalaman dan Tantangan. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*.
- Guntara, R. G. (2024). *Web-Based Counseling Skills Evaluation* Neliti Publication.
- Gutji, N., et al. (2023). Digital based e-counseling application on Instagram, *Jurnal Konseling dan Pendidikan*.
- Haryadi, S. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi dalam Pelayanan Bimbingan Konseling. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*.
- Ighomereho, S. O., et al. (2022). From Service Quality to E-Service Quality ... (Model dimensi kualitas layanan digital).
- Maulana, H., & Fitria, M. (2020). Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Akses Konseling di Sekolah. *Jurnal Pendidikan Islam*.
- Maulana, H., & Fitria, M. (2020). Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Akses Konseling di Sekolah. *Jurnal Pendidikan Islam*.
- Nadhiroh, F. A. (2025). Mengatasi Tantangan dalam Bimbingan dan Konseling di Era Digital. *Irsyad Journal*.
- Purnomo, J., & Hidayat, R. (2020). Keamanan Data dalam Layanan Bimbingan Konseling Online. *Jurnal Keamanan Informasi*.
- Putri, A. S. (2021). Evaluasi Efektivitas Konseling Online di Perguruan Tinggi. *Jurnal Konseling Akademik*.

Evaluasi Layanan Bimbingan dan Konseling Berbasis Website: Pengaruh Terhadap Aksesibilitas dan Kualitas Layanan

- *Mohamad Rizal Pautina, Mohamad Awal Lakadjo, Ilham Khairi Siregar, Arif Dwinanto*

Triyono, B. (2023). Kepuasan Pengguna dalam Layanan Konseling Berbasis Website. *Jurnal Teknologi dan Layanan Digital*.

Santosa, A. H. (2021). Evaluasi Layanan Konseling Berbasis Digital di Sekolah. *Jurnal Psikologi Pendidikan*.

Sutoyo, A. (2023). An empirical study of the effectiveness of online counseling *Jurnal Konseli*.

Ramadhan, H. S. (2020). Digital Counseling: Opportunities and Challenges in the Modern Era. *Journal of Educational Psychology*.

Zainudin, M. (2022). The Evolution of Online Counseling Services in Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.