

EKSPLORASI JENIS PERMASALAHAN KLIEN KONSULTASI ONLINE: POTENSI PENGEMBANGAN MEDIA DIGITAL DALAM PELAYANAN KESEHATAN MENTAL

Nurlita Wijayanti¹✉, Fikri Tahta Nurul Fiqih², Mohamad Rifky Anugrah Pratama³, Retno Setyaningsih⁴, Diany Ufieta Syafitri⁵

Fakultas Psikologi, Universitas Islam Sultan Agung

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima
20 September 2018
Disetujui 27 Oktober 2018
Dipublikasikan
30 November 2018

Keywords:

Mental health disorders, Online consultation, Psychological problems

Abstrak

Pelayanan psikologi di Indonesia masih menerima stigma negatif dari masyarakat yang membuat mereka enggan menemui psikolog dan diperparah dengan terbatasnya layanan psikologi yang terjangkau baik dari segi finansial maupun lokasi. Untuk menjembatani hal tersebut, maka mulai bermunculan beberapa teknologi berupa situs dan aplikasi konsultasi online melalui media internet. Aplikasi konsultasi online yang diulas di sini adalah Lift Up. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran terkait ragam permasalahan yang dapat diproses dari konsultasi online Lift Up dan menunjukkan bahwa media digital mampu memberikan akses pelayanan kesehatan mental yang mudah. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan koding dan kategorisasi data. Terdapat 144 email konsultasi yang dikategorikan menjadi 10 jenis permasalahan yaitu masalah akademik, organisasi, pekerjaan, konflik intrapersonal, konflik interpersonal, gejala gangguan psikologis, keuangan, masalah dengan hubungan transendental, gejala fisiologis, dan gejala psikologis yang berdampak pada perilaku destruktif. Pengguna aplikasi ini juga dikategorikan berdasarkan usia, yaitu <21 tahun, 21-40 tahun, dan >40 tahun. Hasilnya menunjukkan bahwa masalah yang lebih banyak dialami oleh sebagian besar subjek antara lain: masalah hubungan interpersonal (34,05 %), masalah hubungan intrapersonal (17,67 %), dan gejala gangguan psikologis (17,24 %). Hasil eksplorasi ini menunjukkan bahwa media digital mampu menjadi wadah bagi masyarakat untuk mengungkapkan berbagai permasalahan psikologis. Ini menunjukkan potensi pengembangan media digital sebagai sarana pelayanan kesehatan mental di Indonesia. Hasil eksplorasi ini juga dibahas melalui perspektif perkembangan, di mana di setiap tahap perkembangan ada isu-isu psikologis tertentu yang biasa menjadi permasalahan.

Abstract

Psychological services in Indonesia are still facing negative stigmas from the people which make them reluctant to go to psychologist and it doesn't help when these psychological services are hard to attain whether financially or location wise. To mediate this problem, a number of technologies such as online consultation websites and application started to appear in the internet. The online consultation app discussed here is called Lift Up. The aim of this research was to give a general picture of the variety of problems that could be processed from the online consultation Lift Up, and show that digital media could give easier access to mental health services. The method used in this research was qualitative research using coding and data categorization. There were 144 consultation emails that was categorized into 10 types of problems, they are academic, organization, work, intrapersonal conflict, interpersonal conflict, symptoms of psychological disorder, finance, problems with transcendent relationship, physiological symptoms, and psychological symptoms that would cause destructive behaviors. The user of this app was also categorized based on their age, which are <21 years old, 21-40 years old, and >40 years old. Results showed that the most common problems the subjects had was: interpersonal relationship problems (34.05%), intrapersonal relationship problems (17.67%), and symptoms of psychological disorder (17.24%). The result of this exploration showed that digital media could become a means for the people to express their psychological problems. This proved the potential of developing digital media as a means for mental health services in Indonesia. The result of this exploration was also discussed in the perspective of developmental psychology, where in each phase of development there are certain psychological issues that has to be attend to.

PENDAHULUAN

Pencarian bantuan (*help-seeking*) merupakan sikap seseorang dalam mencari bantuan untuk mengatasi gangguan kesehatan mental yang dialami. Sayangnya, ada beberapa penghambat bagi seseorang untuk mencari bantuan, antara lain stigma dan rendahnya pengetahuan tentang gangguan kesehatan mental. Stigma merupakan anggapan yang salah tentang suatu hal dan memberikan keyakinan spesifik untuk diikuti secara kontinu. Stigma dapat terbentuk karena minimnya pengetahuan tentang gangguan mental, cara pencarian bantuan, dan bertahan pada penanganan yang tidak menyembuhkan. Pelayanan konseling merupakan salah satu hal yang mendapatkan stigma. Banyak yang beranggapan bahwa orang yang melakukan konseling adalah orang yang tidak dapat diharapkan, tidak dapat dipercaya, memiliki emosi yang tidak stabil, tidak tertarik pada hal tertentu, dan tidak percaya diri (Vogel, Wade, & Hackler, 2007). Stigma tersebut akan memunculkan rasa keberhargaan diri yang rendah (*low self esteem*), tidak memiliki motivasi, dan seakan tidak memiliki harapan apa pun (Xu, et al., 2016).

Konseling merupakan proses bicara yang dilakukan oleh konselor untuk membantu klien menemukan jalan penyelesaian masalahnya (Ifdil, 2011). Inti dari proses konseling sendiri adalah mengurangi distress, kecemasan, dan dampak buruk dari peristiwa yang dialami klien (Mallen, Vogel, Rochlen, & Day, 2005). Melihat fenomena tersebut, para ahli berinisiatif untuk lebih mendekatkan pelayanan kesehatan mental kepada masyarakat melalui konseling *online*. Konseling *online* atau e-konseling adalah cara pemberian pelayanan konseling melalui media yang berbasis elektronik (Ifdil, 2013).

Di luar negeri, konseling *online* mencakup psikoterapi dan terapi (Chesster & Glass, 2007); sedangkan di Indonesia, konsep

pelayanan konseling *online* belum banyak digunakan seperti di luar negeri. Konseling *online* lebih populer di kalangan guru pelajaran Bimbingan Konseling (BK) daripada masyarakat luas. Konseling *online* memiliki manfaat, yaitu memudahkan klien mendapatkan akses pelayanan konseling (Rochlen, Zack, & Speyer, 2004). Selain aspek kemudahannya, konseling *online* diciptakan dengan tetap memperhatikan aspek privasi klien (Stifel, Brown, Jimerson, & Dowdy, 2013). Meskipun demikian, penggunaan konseling *online* tidak efektif untuk klien dengan kriteria: pasien yang sedang dirawat atau mereka yang mengalami gangguan mental berat, memiliki gagasan bunuh diri, pemikiran bahwa dirinya mengidap gangguan, kepribadian *borderline*, atau orang yang memiliki riwayat medis; sedangkan klien yang cocok dengan konseling *online* antara lain: pasien rawat jalan dalam pengawasan, dapat membantu terapi bagi orang yang sedang dalam tahap pengembangan diri, kecanduan alkohol pada anak-anak dan remaja, gangguan kecemasan, malu, dan rasa bersalah (Rochlen, Zack, & Speyer, 2004). Ada prediksi bahwa kebutuhan konseling *online* di Indonesia akan meningkat, mengingat perkembangan teknologi yang semakin maju dan ada beberapa media yang potensial sebagai tempat konseling *online*, seperti *website*, telepon, *e-mail*, atau *video conferencing* (Ifdil, 2013). Salah satu fasilitas konseling *online* yang ada dan sedang dikembangkan adalah Lift Up. Lift Up merupakan aplikasi yang digagas oleh mahasiswa Psikologi bersama mahasiswa Teknik Informatika Universitas Islam Sultan Agung, Semarang pada tahun 2017 dengan dana hibah dari Program Kreativitas Mahasiswa Direktorat Pendidikan Tinggi. Lift Up diciptakan dengan tujuan agar masyarakat Indonesiamenjadi terbuka wawasannya akan sehat mental dan mendapatkan pelayanan konsultasi yang mudah diakses.

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengeksplorasi jenis permasalahan klien yang mampu ditangani oleh psikolog/konselor melalui konseling *online* Lift Up. Hasil kajiannya dapat bermanfaat menjadi bahan pertimbangan untuk mengembangkan media digital sebagai pelayanan kesehatan mental dan akses termudah untuk konseling.

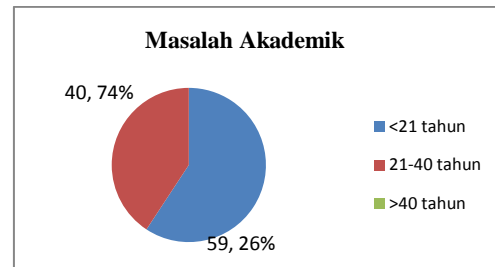
METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif adalah penelitian yang memfokuskan kajiannya pada masalah berdasarkan tingkat urgensinya (Sugiyono, 2014). Penelitian ini mengkaji data yang diperoleh dari menu Konsultasi Lift Up untuk mengetahui varian jenis masalah yang dapat ditangani melalui konseling *online*. Subjek yang diambil merupakan pengguna aplikasi Lift Up yang memanfaatkan menu Konsultasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 144 konsultasi, yang memiliki penyebaran usia: <21 tahun sebanyak 79 orang, 21-40 sebanyak 61 orang, dan >40 tahun sebanyak 4 orang; serta penyebaran asal daerah klien meliputi provinsi Jawa Tengah (88 klien), Jawa Barat (9 klien), Jawa Timur (2 klien), Bali (4 klien), Sulawesi Tenggara (2 klien), Papua, (4 klien), Jambi (1 klien), Riau (1 klien), Sumatera Utara (2 klien), D.I Yogyakarta (2 klien), D.K.I Jakarta (4 klien), Kalimantan Tengah (1 klien), dan sisanya tidak terdeteksi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

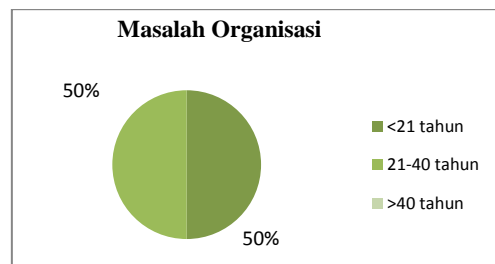
dikategorisasikan menjadi 10 kategori, antara lain masalah: akademik (11,64%), organisasi (0,86%), pekerjaan (3,45%), hubungan intrapersonal (17,67%), hubungan interpersonal (34,05%), gejala gangguan psikologis (17,24%), keuangan (4,74%), hubungan transendental (0,86%), gangguan fisiologis (6,47) dan gejala gangguan

psikologis berdampak pada perilaku destruktif (0,43%). Hasilnya dapat diperinci sebagai berikut:



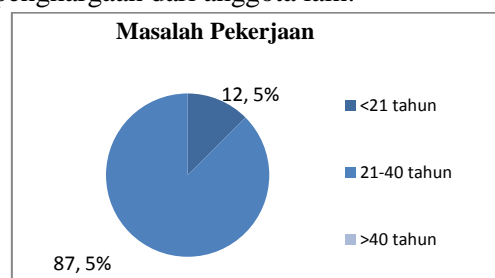
Gambar 1. Masalah Akademik

Jenis permasalahan akademik: cemas dan tidak percaya diri pada kemampuan diri sendiri; sulit membagi waktu belajar; stres karena tugas-tugas sekolah, finansial, dan kegiatan sekolah; merasa putus asa serta tidak termotivasi.



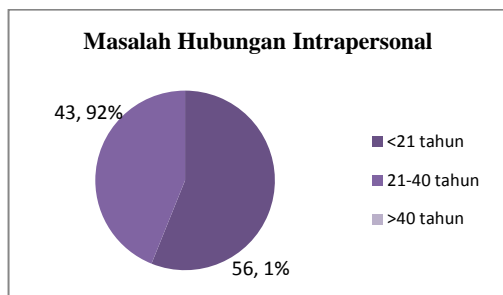
Gambar 2. Masalah Organisasi

Jenis permasalahan organisasi: tidak mampu membuat prioritas dan mengharapkan penghargaan dari anggota lain.



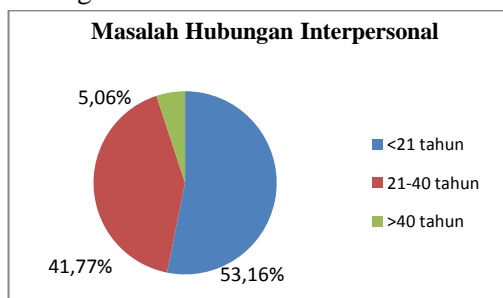
Gambar 3. Masalah Pekerjaan

Jenis permasalahan pekerjaan: cemas tidak mendapatkan pekerjaan, pekerjaan yang dipilih tidak sesuai dengan harapan orang tua, bermasalah dengan pimpinan, merasa belum dapat memenuhi ekspektasi pekerjaan, dan masalah-masalah tersebut disertai dengan kepanikan dan kecemasan.



Gambar 4. Masalah Hubungan Intrapersonal

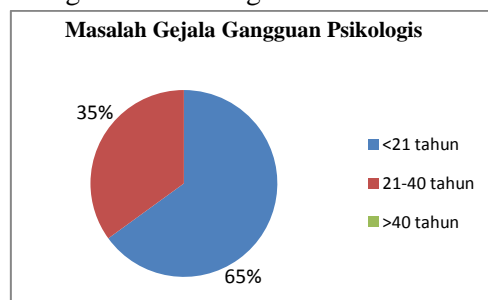
Jenis permasalahan hubungan intrapersonal: subjek yang berusia <21 tahun: kebingungan untuk memahami dan mengatasi masalah, ragu dalam mengambil keputusan; usia 21-40 tahun: merasa terbebani dengan keputusannya sendiri, menyesal jika subjek tidak melakukan keinginan atau hasil yang diharapkan tidak sesuai dengan kenyataan, bimbang untuk memilih solusi.



Gambar 5. Masalah Hubungan Interpersonal

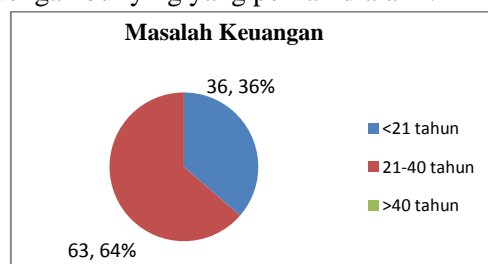
Jenis permasalahan hubungan interpersonal: <21 tahun: masalah yang berhubungan dengan orang tua, seperti kurang terbuka antara orang tua dan anak; masalah dengan saudara seperti memiliki kebencian; dengan lawan jenis berupa rasa cemas, khawatir, dan galau terhadap pacar; masalah dengan teman misalnya merasa dijauhi dan berpikir negatif tentang teman-temannya; dan masalah dengan orang lain seperti sulit berbicara di depan orang banyak. Subjek usia 21-40 tahun: masalah yang berhubungan dengan orang tua: konflik dengan orang tua sejak terjadi perceraian dan hubungan antar orang tua dan anak yang kurang baik; dengan lawan jenis: bermasalah dengan pacar, merasa jauh dari Tuhan sejak berpacaran, dan takut untuk jatuh cinta lagi; dengan teman: trauma akibat bullying, dikecewakan dan ditinggal

oleh teman, serta berpikir negatif terhadap teman; dengan orang lain: takut bersosialisasi. Subjek usia >40 tahun: masalah terkait hubungan antara orang tua dan anak.



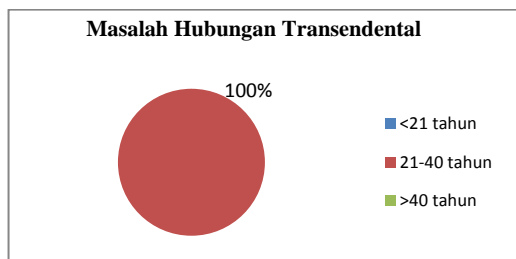
Gambar 6. Masalah Gejala Gangguan Psikologis

Jenis permasalahan gejala gangguan psikologis yang dirasakan oleh subjek berusia: <21 tahun: cemas, stres, dan depresi karena masalah percintaan, takut dan panik dengan atau tanpa alasan, gelisah, perubahan emosi yang tidak terkendali, merasa inferior dan menyendiri, takut terhadap kritikan, trauma karena bullying, tidak tahu cara mengatasi masalahnya; 21-40 tahun: stres, putus asa, tidak percaya diri, penurunan konsentrasi, rasa bersalah yang berlebihan, kesepian, gelisah, cemas, panik, dan takut bersosialisasi, sulit bercanda, masih trauma dengan bullying yang pernah dialami.



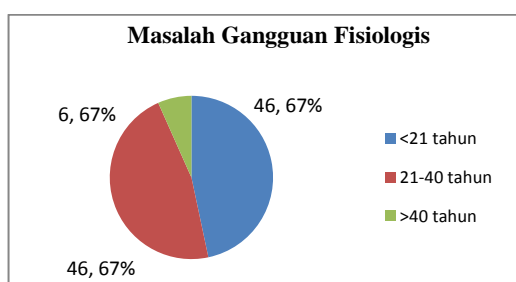
Gambar 7. Masalah Keuangan

Jenis permasalahan keuangan: subjek usia <21 tahun: hutang, membagi prioritas pengeluaran; usia 21-40 tahun: kebutuhan dana pendidikan dan keluarga, serta kesulitan mencari pekerjaan.



Gambar 8. Masalah Transendental

Jenis permasalahan hubungan transendental: merasa jauh dengan Tuhannya karena kegiatan organisasi dan setelah menjalin hubungan cinta dengan lawan jenis.



Gambar 9. Masalah Gangguan Fisiologis

Jenis permasalahan gangguan fisiologis: pusing, sakit-sakitan, sulit tidur karena gelisah, cemas, jantung sering berdebar, tubuh bereaksi terhadap stres saat berkumpul dengan lingkungan sosial.



Gambar 10. Masalah Gejala Gangguan Psikologis Berdampak pada perilaku destruktif

Jenis permasalahan gejala gangguan psikologis yang berdampak pada perilaku destruktif: memukul dan melempar barang saat mengalami stres serta putus asa.

Berdasarkan hasil diatas, dapat diketahui bahwa masalah terbanyak yang dialami oleh klien konsultasi *online* aplikasi Lift Up adalah masalah hubungan interpersonal (34,05%), masalah hubungan

intrapersonal (17,67%), dan gejala gangguan psikologis (17,24%). Masalah dengan angka tertinggi pertama adalah hubungan interpersonal. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 5 yang menunjukkan bahwa masalah ini dialami oleh subjek pada rentang usia <21 tahun, 21-40 tahun, dan >40 tahun. Pada subjek remaja yang berusia <21 tahun, masalah yang dihadapi antara lain: sulit berhubungan dengan orang tua; masalah dengan saudara terkait rasa benci; bermasalah dengan lawan jenis (percintaan) seperti cemas dan galau terhadap hubungan mereka; serta memiliki pemikiran negatif terhadap teman. Hal tersebut terjadi karena secara psikologis remaja masih mengalami perkembangan yang penuh dengan pergejolan, warna, dan dinamika (Sofiah, 2012). Masalah hubungan interpersonal pada remaja sering berkaitan dengan masalah pengaturan emosinya. Dalam masa remaja ini, subjek mengalami perkembangan dengan ciri-ciri khusus, seperti susah diatur dan kondisi emosi yang mudah terpancing (Maslichah Raichatul Janah, 2014).

Menurut Papalia, Old, dan Feldman, subjek usia 21 hingga 40 tahun termasuk kedalam usia dewasa muda (Papalia, Old, & Feldman, 2008). Pada usia ini subjek menghadapi masalah yang lebih kompleks. Hal tersebut disebabkan karena subjek telah memiliki kemampuan untuk mengambil keputusan yang bertujuan untuk menunjukkan kedudukannya dalam kehidupan (Ninawati, 2005). Pada usia ini umumnya hubungan interpersonal yang terjalin bersifat intim (*intimacy*), seperti hubungan dengan orang tua, keluarga, teman, dan lawan jenis. Namun, subjek dalam penelitian ini justru menunjukkan sebaliknya. Subjek mengalami hambatan dalam tugas perkembangannya dan mengalami fase isolasi atau penghindaran (*isolation*) (Handidini Agusdwitanti, 2015). Pada dasarnya subjek telah memiliki kemampuan untuk memahami esensi terkait jati diri mereka karena subjek telah melalui tahap perkembangan remaja. Perlu diketahui

juga bahwa masalah hubungan interpersonal tidak akan terjadi apabila subjek mampu membuka diri; saling merespon satu sama lain; serta menghadirkan sikap penerimaan dan penghargaan yang saling menguntungkan (Handidini Agusdwitanti, 2015); serta konflik hubungan interpersonal juga dapat disebabkan adanya ketidaksepahaman yang menyebabkan komunikasi tidak berjalan lancar dan memunculkan persoalan yang berujung pada perdebatan bagi subjek (Widiasavitri, 2016).

Masalah hubungan interpersonal yang muncul pada usia >40 tahun lebih fokus pada masalah sikap orang lain terhadap keluarga subjek dan masalah hubungan antara orang tua dengan anaknya. Menurut teori perkembangan Erikson, pada rentang usia 40 hingga 50 tahun merupakan fase perkembangan generativitas versus stagnansi, yang dalam prosesnya melibatkan peran subjek sebagai pemerhati generasi berikutnya. Pengamatan subjek akan fokus pada cara mempertahankan kondisi keluarga dan generasi mudanya agar senantiasa berada dalam kehidupan yang kondusif (Santrock, 2011).

Masalah tertinggi kedua adalah masalah hubungan intrapersonal. Elkind dan Postman dalam (Magitojaya, Sinolungan, & David, 2015) menyatakan bahwa fenomena yang akhir-akhir ini dialami remaja adalah berkembangnya kesamaan perlakuan dan harapan terhadap remaja. Remaja mengalami stres karena perubahan sosial yang cepat dan membingungkan serta harapan masyarakat yang menginginkan mereka melakukan peran dewasa. Tekanan-tekanan tersebut memunculkan masalah masalah seperti kegagalan di sekolah, penyalahgunaan obat-obatan, depresi dan bunuh diri. Kondisi tersebut mendorong masalah intrapersonal pada remaja. Pada remaja yang berusia <21 tahun, masalah yang muncul yaitu berupa kebingungan dalam memahami, memaknai, dan mengatasi masalah serta ragu dalam

mengambil keputusan yang solutif atas masalah. Menurut Erikson, masa ini masuk dalam tahap *identity vs role confusion*, sehingga remaja mulai mencari jati diri (Papalia, Old, & Feldman, 2008). Erikson menyatakan bahwa remaja yang memiliki identitas tidak jelas akan menjadi tertekan dan kurang percaya diri, sehingga masalah-masalah seperti kebingungan mengenai masalah yang mereka hadapi dan keraguan dalam memutuskan sesuatu akan muncul.

Masalah yang dihadapi pada subjek yang memiliki rentang usia 21-40 tahun (dewasa muda) yaitu ada keinginan untuk menjadi mandiri, tetapi mereka justru merasa terbebani; menyesal jika keinginan/hasil yang diharapkan tidak sesuai dengan harapan; ragu mencari dan memilih solusi; dan tidak mampu melaksanakan solusi yang diperoleh. Menurut Erikson, individu pada tahap *intimacy vs isolation* memiliki tugas perkembangan yang berkaitan dengan relasi terhadap orang lain dan mereka sudah menemukan jati dirinya (Papalia, Olds, & Feldman, 2008). Sehingga individu yang berhasil melewati tahap sebelumnya dan tahap ini akan mampu untuk membuat sebuah keputusan ketika ia memiliki sebuah masalah atau pilihan. Melihat dari hasil penelitian, nampak bahwa subjek masih mengalami hambatan perkembangan dari tahap sebelumnya yaitu kebingungan untuk menentukan jalan hidupnya, seperti terbebani oleh masalah yang ingin diselesaikan sendiri dan kebingungan dalam mencari dan memilih solusi. Menurut Erikson, jika kondisi tersebut terus berlanjut, individu akan terisolasi dan terpaku pada kegiatan dan pikirannya sendiri (*self-absorb*) (Papalia, Old, & Feldman, 2008).

Masalah terbanyak pada urutan ketiga adalah masalah gejala gangguan psikologis. Masalah gejala gangguan psikologis ditemukan pada rentang usia remaja <21 tahun dan 21-40 tahun. Pada subjek berusia remaja, masalah gejala gangguan psikologis yang dihadapi berupa stres, kecemasan, takut,

panik, dan depresi. Ada pun penyebab dari gangguan tersebut seperti masalah percintaan, tidak mampu mengontrol emosi, merasa inferior, cenderung menyendiri, dan tidak mengetahui cara mengatasi masalah psikologisnya. Hal ini serupa dengan teori yang menyatakan bahwa remaja mengalami perubahan-perubahan karena mengalami peralihan dari masa kanak-kanak ke remaja, seperti perubahan biologis, psikologis, dan perkembangan sosial. Perubahan itu menyebabkan remaja membentuk tuntutan terhadap dirinya sendiri atau orang lain, dan jika tidak terpenuhi akan mengganggu kesehatan mentalnya. Remaja juga menghadapi masalah emosionalitas, seperti afek negatif yang tidak diimbangi dengan kendali emosi yang baik. (Oldehinkel, Hartman, Ferdinand, Verhulst, & Ormel, 2007). Remaja yang mengalami hambatan untuk menyelesaikan masalahnya akan berimplikasi pada penemuan jati dirinya dan terhambat untuk melanjutkan tugas perkembangan pada fase kehidupan selanjutnya (dewasa muda) (Santrock, 2011).

Subjek dengan rentang usia 21-40 tahun masih berpeluang mengalamigangguan kesehatan mental. Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa onset pertama pada sebagian besar gangguan mental terjadi di usia 24 tahun (Hunt & Eisenberg, 2010). Stresor-stresor yang membuat subjek mengalami stres, cemas, dan beberapa gangguan emosi antara lain: pengalaman traumatis seperti *bullying*, ketakutan untuk bersosialisasi, dan menyadari bahwa dirinya mengalami penurunan konsentrasi. Menurut Erikson, pada rentang usia 21 hingga 40 tahun merupakan fase keintiman dan isolasi, di mana selama fase tersebut terjadi perubahan pikiran dan perasaan yang mendorong subjek untuk berkomitmen dengan orang lain, baik dalam hubungan romantis, persahabatan, dan kerja (Berk, 2012). Jika hubungan tersebut tidak dapat terjalin dengan baik, maka kualitas hubungannya justru menjadi stresor dan

merasa terkucilkan (Santrock, 2011). Masalah yang biasa terjadi berhubungan dengan kemampuan adaptasi dengan orang tua, teman, keuangan, pemikiran masa depan, dan merasa isolatif (Torres, Otero, Bustamante, Blanco, Diae, & Vizquez, 2017).

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari menu Konsultasi Lift Up diketahui bahwa ada beberapa permasalahan yang dapat ditangani oleh psikolog/konselor melalui konseling *online*, seperti permasalahan akademik, organisasi, pekerjaan, hubungan intrapersonal, hubungan interpersonal, gejala gangguan psikologis, keuangan, hubungan transendental, gangguan fisiologis, dan gejala gangguan psikologis yang berdampak pada perilaku destruktif. Kebanyakan subjek yang memiliki permasalahan tersebut mengalami kesulitan untuk menemukan orang lain atau pihak yang dianggap mampu untuk membantu subjek mengatasi masalahnya, dan dengan kehadiran pelayanan konseling *online* seperti Lift Up membuat mereka menjadi lebih terbuka. Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran konseling *online* mampu dimanfaatkan sebagai upaya mengurangi stigma terhadap gangguan kesehatan mental dan subjek beralih pada upaya pencarian bantuan kesehatan mental.

Terlebih, secara umum masalah yang dikonsultasikan merupakan masalah non-klinis hingga klinis sedang, sehingga masih memungkinkan untuk dikonsultasikan secara *online*. Dengan demikian, adanya aplikasi Lift Up mampu memberi wadah pada masyarakat untuk berkonsultasi *online*, ditambah kondisi masyarakat era masa kini sangat dekat dengan *smartphone* yang mempermudah penggunaan konseling *online* tersebut. Penelitian tentang konseling *online* di Indonesia masih belum berkembang, terlebih pada layanan konseling *online* yang digunakan oleh masyarakat secara luas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kekurangan seperti terbatasnya subjek penelitian, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan subjek penelitian dari

berbagai layanan konsultasi *online*. Diharapkan dengan cakupan subjek yang lebih luas akan memberi hasil yang lebih objektif atas segala permasalahan mental/psikologis yang ada.

SIMPULAN

Konsultasi *online* dapat menjadi wadah bagi masyarakat untuk mengkonsultasikan masalah-masalah yang mereka hadapi. Masalah-masalah yang dikonsultasikan melalui pelayanan konseling *online* secara umum bukan masalah yang bersifat klinis. Masalah yang paling sering diterima dalam data penelitian ini antara lain masalah hubungan interpersonal, masalah hubungan intrapersonal, dan gejala gangguan psikologis. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebenarnya masyarakat membutuhkan fasilitas yang mudah diakses untuk membantu mereka mengatasi masalah mentalnya, sehinggapengembangan media digital diperlukan sebagai pelayanan kesehatan mental secara *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Berk, L. E. (2012). *Development through The Life Span (Dari Dewasa Awal sampai Menjelang Ajal)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Chesster, A., & Glass, C. A. (2007). Online Counseling: A Descriptive Analysis of Therapy Services on the Internet. *British Journal of Guidance and Counseling* , 145-160.
- Handidini Agusdwitanti, S. M. (2015). Kelekatan dan Intimasi pada Dewasa Awal. *Jurnal Psikologi*, 8(1), 18-24.
- Hunt, J., & Eisenberg, D. (2010). Mental Health Problems and Help-Seeking Behavior Among College Students. *Jurnal of Adolescent Health* , 3-10.
- Ifdil. (2013). Konseling Online sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling. *Jurnal Konseling dan Pendidikan* , 15-21.
- Ifdil. (2011). Penyelenggaraan Layanan Konseling Online sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling. *International Seminar & Workshop Contemporary and Creative Counseling Techniques: How to Improve Your Counseling Skills and to be More Creative in Counseling Session*, (hal. 1-9). Bandung.
- Magitojaya, G. B., Sinolungan, J. S., & David, L. (2015). Perbandingan kecemasan siswa yang melakukan perilaku kenakalan remaja di sma swadharma mopugad dan sma swadharma werdhi agung kecamatan dumoga kabupaten bolaang mongondow. *Jurnal e-Biomedik* , 839-844.
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., Rochlen, A., & Day, S. X. (2005). Online Counseling: Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework. *The Counseling Psychologist* , 819-870.
- Maslichah Raichatul Janah, H. R. (2014). Emotion Regulation to Reducing Aggressive Behavior in Resolving Interpersonal Conflict on Student SMK. *Jurnal Pendidikan Administrasi Publik dan Bisnis, Sosial dan Politik*, 9(1), 56-62.
- Ninawati, F. I. (2005). Gambaran Kesejahteraan Psikologis Pada Dewasa Muda Ditinjau dari Pola Attachment. *Jurnal Psikologi*, 3(1), 44-64.
- Oldehinkel, A. J., Hartman, C. A., Ferdinand, R. F., Verhulst, F. C., & Ormel, J. (2007). Effortfull Control as Modifier of the Assosiation between Negative Emotionality and Adolescents Mental Health Problems . *Development and Psychopathology* , 523-539.
- Papalia, D. E., Old, S. W., & Feldman, R. D. (2008). *Human Development*. Jakarta: Kencana.

- Rochlen, A. B., Zack, J. S., & Speyer, C. (2004). Online Therapy: Review of Relevant Definitions, Debates, and Current Empirical Support. *Journal of Clinical Psychology* , 269-283.
- Santrock, J. W. (2011). *Live-Span Development*. New York: McGraw-Hill.
- Sofiah, L. S. (2012). Religiusitas, Kecerdasan Emosional dan Kenakalan Remaja. *Jurnal Psikologi*, 7(2), 562-584.
- Stifel, S. W., Brown, J. A., Jimerson, S. R., & Dowdy, E. (2013). Integrating Email Communication with Counseling at School . *School Mental Health* , 110-118.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Torres, C., Otero, P., Bustamante, B., Blanco, V., Diae, O., & Vizquez, F. L. (2017). Mental Health Problems and Related Factors in Ecuadorian College Students. *International Journal of Environmental Research and Public Health* , 2-14.
- Vogel, D. L., Wade, N. G., & Hackler, A. H. (2007). Perceived Public Stigma and the Willingness to Seek Counseling: The Mediating Roles of Self-Stigma and Attitudes Towards Counseling. *Journal of Counseling Psychology* , 40-50.
- Widiasavitri, R. D. (2016). Hubungan Antara Trust dengan Konflik Interpersonal Pada Dewasa Awal yang enjalani Hubungan Pacara Jarak Jauh. *Jurnal Psikologi Udayana*, 3(1) , 10-19.
- Xu, Z., Muller, M., Heekren, K., Theodoridou, A., Dvosky, D., Metzler, S., et al. (2016). Self- Labelling and Stigma as Predictors of Attitudes Towards Help-Seeking Among People at Risk of Psychosis: 1-year Follow Up. *Eur Arch Psychiatry Clin Neurosci* , 79-82.