

Komunitas Kawan Dengar: Acquiring Online Counseling Microskills

Fatma Kusuma Mahanani*, Binta Mu'tiya Rizki, Pradipta Christy Pratiwi, Moh. Iqbal
Mabruri, Sukma Adi Galuh Amawidyati

Universitas Negeri Semarang, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.15294/edukasi.v14i2.27202>

Info Articles

History Article

Submitted 29 September 2020

Revised 19 October 2020

Accepted 2 November 2020

Keywords:

Counseling, Online

Counseling, Counseling

Microskills

Abstrak

Keluhan psikis semakin meningkat selama pandemic covid-19. Berbagai pihak semakin genjar memberikan layanan konseling secara daring. Hanya saja, tidak semua pihak memiliki keterampilan dasar konseling terutama secara daring yang mumpuni, salah satu pemberi layanan konseling gratis adalah komunitas kawan dengar. Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah melakukan pemberdayaan komunitas kawan dengar untuk mendapatkan keterampilan dasar konseling secara daring. Metode yang digunakan adalah eksperimen, menggunakan desain One Group Pretest-Posttest Design. Analisis data menggunakan uji beda paired sample t-test. Hasil menunjukkan bahwa ada peningkatan yang signifikan pada hasil pretes dibandingkan postes setelah perlakuan. Hasil tersebut menyajikan informasi baru di tengah minimnya hasil riset tentang keterampilan mikro dalam konseling secara daring sekaligus memberikan manfaat bagi masyarakat yang mendapatkan layanan konseling daring melalui komunitas kawan dengar.

Abstract

Psychological complaints increased during the covid-19 pandemic. Various parties are increasingly active in providing online counseling services. It's just that, not all parties have basic counseling skills, especially those who are qualified, one of the free counseling service providers is a community of listeners. The purpose of this service activity is to empower the community of listeners to gain basic counseling skills in a bold manner. The method used was experimental, using the One Group Pretest-Posttest Design design. Data analysis using different test Paired Sample T-Test. The results showed that there was a significant increase in pretest compared to posttest results after treatment. These results provide new information in the midst of the lack of research results on micro skills in counseling as well as providing benefits to people who get counseling services through the peer-to-peer community.

*Alamat Korespondensi:

E-mail: fatma.psi@mail.unnes.ac.id

PENDAHULUAN

Salah satu tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs) 2015-2030 adalah terkait isu kesehatan dan kesejahteraan (Santoso, 2020). Hanya saja isu kesehatan seringkali diasosiasikan dengan kesehatan fisik saja, sementara kesehatan mental terabaikan. WHO (2020) memiliki program aksi kesehatan mental dengan empat tujuan utama, yaitu: (1) memperkuat kepemimpinan dan tata kelola yang efektif untuk kesehatan mental, (2) menyediakan layanan kesehatan mental dan sosial yang komprehensif, terintegrasi dan responsif dalam pengaturan berbasis komunitas, (3) menerapkan strategi untuk promosi dan pencegahan dalam kesehatan mental, dan (4) memperkuat sistem informasi, bukti dan penelitian untuk kesehatan mental.

Laporan Nasional Riskesdas 2018 yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2019) menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan kesehatan mental di kalangan masyarakat Indonesia yang perlu diperhatikan. Prevalensi gangguan depresi pada usia ≥ 15 tahun di Indonesia berdasarkan Mini International Neuropsychiatric Interview mencapai 6,1% (N tertimbang=706.689). Sedangkan prevalensi gangguan mental emosional pada penduduk Umur ≥ 15 tahun berdasarkan Self Reporting Questionnaire-20 dengan nilai batas pisah (Cut off Point) ≥ 6 sebesar 9,8% (N tertimbang= 706.688). Berdasarkan data tersebut prevalensi gangguan depresi pada remaja usia 15 tahun keatas meningkat 6,1%. Hanya 9% orang yang menjalani pengobatan dan mendapatkan penanganan ahli, 91% lainnya tidak mendapatkan penanganan ahli dan tidak menjalani pengobatan. Gangguan emosional yang dialami individu dengan usia 15 tahun keatas meningkat dari tahun 2013 hingga 2018 menjadi 3,8%.

Fenomena tersebut menjadi perhatian berbagai pihak untuk turut serta dalam mengentaskan permasalahan kesehatan mental di Indonesia. Salah satunya adalah dengan memberikan layanan gratis konseling melalui tatap muka langsung dan menggunakan bantuan teknologi, dalam hal ini konseling online. Hal tersebut menjadi tujuan utama dari salah satu komunitas di Semarang, yaitu komunitas Kawan Dengar. Pelayanan yang selama ini dilakukan oleh komunitas kawan dengar sama halnya dengan berbagai pelayanan konseling maupun konsultasi online gratis yang baru-baru ini sedang banyak digalakkan oleh berbagai pihak, terutama berkaitan dengan permasalahan-permasalahan psikologis sebagai akibat adanya pandemi corona yang disebabkan oleh virus covid-19. Pelayanan-pelayanan konsultasi online ini dilakukan oleh berbagai profesi yang berperan dalam penanganan kesehatan fisik maupun mental, baik oleh dokter, psikolog, maupun konselor. Hal tersebut juga sejalan dengan salah satu research cluster UNNES bidang teknologi, bahwa konservasi sumber daya manusia dapat melalui penggunaan teknologi.

Pelayanan konseling online sebenarnya sudah berlangsung lama, baik melalui videoconferencing, synchronous chat, dan asynchronous e-mail dengan psikolog profesional (Mallen, et.al., 2005). Saat dilakukan review literatur di tahun tersebut, diprediksikan bahwa konseling online akan terus berkembang, dan akan terus diteliti keefektifannya sebagai bentuk layanan terapi bagi klien. Richards dan Vigano (dalam Direktör, 2017) mendefinisikan konseling online sebagai intervensi terapeutik yang dilakukan oleh konselor profesional dalam konteks dunia maya menggunakan teknologi komunikasi berbantuan komputer. Barak (dalam Direktör, 2017) menambahkan bahwa sebagai teknologi online, e-terapi tampaknya menjadi layanan yang sangat berguna di antara intervensi berbasis internet dan layanan perawatan kesehatan. Menurut Dinçyürek dan Uygarer (dalam Direktör, 2017), konseling online dapat didefinisikan sebagai proses bantuan yang memungkinkan konselor atau terapis untuk memberikan bantuan profesional melalui Internet untuk membantu klien memecahkan masalahnya. Bozkurt (dalam Direktör, 2017) menambahkan jika ada aplikasi konseling psikologis yang melibatkan mengajukan pertanyaan kepada terapis melalui email, chatting online atau konferensi video. Dinçyürek dan Uygarer (dalam Direktör, 2017) menjelaskan bahwa individu yang mencari dukungan dan informasi melakukannya melalui Internet. Dalam konteks ini, diyakini bahwa ada faktor-faktor seperti konselor, klien, situasi, tujuan aplikasi, dan intervensi yang mempengaruhi proses. Konselor online memiliki posisi

unik. Ia dapat membaca kata-kata dalam konteks yang pribadi dan dipilih oleh klien. Ini diarahkan oleh rencana aplikasi. Tujuan dan harapan dikomunikasikan kepada klien di ujung layar melalui keterampilan empati profesional. Dalam laporan klien, hubungan instan, keaslian, dan empati tampaknya menjadi faktor kuat yang mendukung efektivitas konseling online. Dalam sistem kesehatan mental yang berkembang cepat, konseling online sebagai pendekatan terapeutik perlu dipahami dengan lebih baik. Memindahkan konsep yang ada dalam bidang ini ke dalam area praktik diyakini berkontribusi pada pengembangan konseling online.

Beberapa artikel yang telah dirangkum oleh Mallen et.al. (2005) menunjukkan bahwa konseling online memiliki manfaat dan tantangan. Rochlen, Zack & Speyer (dalam Mallen, et.al, 2005) menyebutkan daftar manfaat konseling online dari beberapa ahli antara lain kenyamanan dan peningkatan akses, efek terapi menulis, dan kemampuan untuk menghubungkan klien ke sumber daya multimedia tanpa batas. Sedangkan tantangannya, yaitu kurangnya isyarat nonverbal, kemungkinan minimalisasi statis budaya, salah membaca isyarat, waktu tunda, gangguan teknologi, manajemen krisis, dan klien dan terapis berpotensi kurang dalam literasi komputer.

Dowling & Rickwood (2013) merangkum sejumlah penelitian menunjukkan bahwa metode aplikasi yang paling umum yang digunakan dalam konseling online adalah komunikasi / obrolan individu online. Dikatakan bahwa dalam hal menangani gejala, layanan konseling yang disediakan melalui Internet oleh seorang terapis sama efektifnya dengan layanan konseling yang disediakan melalui telepon dan email. Andersson (2010) menyebutkan fakta bahwa ada penelitian yang menunjukkan keefektifan teknik terapi ini, diterima secara positif dalam hal pengembangan konseling online. Telah diamati bahwa sikap negatif terhadap terapi berbantuan komputer menurun. Selain itu, Direktör (2017) menambahkan bahwa konselor psikologis menekankan bahwa prinsip-prinsip etika yang paling memprihatinkan dalam menyediakan layanan konseling online. Terlepas dari kenyataan bahwa APA telah menetapkan prinsip dan standar etika, masih ada penelitian lain yang sedang berlangsung. Terkait hal tersebut, pembekalan keterampilan dasar konseling online sangat dibutuhkan bagi komunitas-komunitas yang langsung memberikan layanan pada masyarakat.

Sejak berdirinya komunitas kawan dengar pada tahun 2019, berbagai permasalahan psikologis dikeluhkan oleh berbagai klien yang menggunakan jasa konsultasi online gratis yang diberikan dengan peminat dari berbagai kota di Indonesia. Berdasarkan data yang telah dihimpun tim pengabdian melalui informasi database Komunitas Kawan Dengar, terdapat beberapa permasalahan psikologis yang dikeluhkan para klien atau biasa disebut rekan cerita kepada Kawan Dengar, yaitu: asmara 28,3%; keluarga 20,2%; pertemanan dan pergaulan 24,2%; penjurusan dan karir 3%; pendidikan 7,1% dan penyakit mental 17,2 %. Namun setelah digali lebih lanjut akar permasalahan berbagai keluhan tersebut adalah keluarga. Berikut adalah Gambar 1. Diagram Presentase Keluhan Rekan Dengar :



Gambar 1. Diagram Presentase Keluhan Rekan Dengar

Berdasarkan keluhan-keluhan yang diterima oleh kawan dengar tersebut berbagai kendala dialami oleh konselor pemula pada komunitas kawan dengar. Kendala tersebut terkait dengan keterampilan dasar konseling online. Berbagai keterampilan dasar konseling yang selama ini telah dipelajari merupakan keterampilan mikro konseling dengan tatap muka langsung, sementara dalam melayani konseling online, para konselor kawan dengar sulit menentukan keterampilan yang efektif digunakan. Mallen et.al. (2005) menjelaskan hasil penelitiannya bahwa proporsi respon yang secara umum ditunjukkan oleh konselor pemula pada klien dengan keluhan cemas, gelisah, depresi, dan campuran keluhan-keluhan tersebut adalah pertanyaan terbuka dan tertutup. Diikuti oleh respon approval, reassuring comments, opinions, dan self-disclosures. Selain itu komentar secara umum termasuk greetings, closings, dan miscellaneous comments, serta komentar di luar kategori umum yang tidak dapat disebutkan. Hasil penelitian Mallen et.al. (2005) juga menyebutkan bahwa waktu yang biasa digunakan dalam konseling tatap muka atau face-to-face selama satu sesi 50 menit cukup untuk menggali informasi atau asesmen awal, namun dalam konseling online dibutuhkan waktu dan keahlian lebih. Hal tersebut dikarenakan konselor tidak dapat memberikan respon non-verbal serta tidak dapat mengamati konseli secara langsung. Respon pertanyaan yang banyak digunakan pada konseling online yang dianggap paling dapat membantu untuk mengungkap permasalahan konseli tidak dianjurkan terlalu banyak dilakukan saat konseling tatap muka. Hal tersebut akan menimbulkan suasana yang membuat konseli merasa tertekan dan kaku. Dalam penjelasan lebih lanjut, implikasi dari penelitian Mallen et.al. (2005) disebutkan bahwa penggunaan pertanyaan tertutup terlalu sering juga akan sulit mendapatkan informasi dari konseli, sehingga pertanyaan terbuka akan lebih bermanfaat, diikuti interpretasi dan klarifikasi, sehingga lebih mudah menjalin hubungan terapeutik dengan konseli secara online.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan keterampilan mikro konseling secara daring pada komunitas kawan dengar. Manfaat dari penelitian ini adalah komunitas kawan dengar dapat secara praktis mengaplikasikan layanan konseling online secara tepat dalam pemberian pertolongan psikologis awal bagi para pengguna layanan konseling online.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah eksperimen dengan One Group Pretest-Posttest Design. Subjek penelitian ini adalah anggota komunitas kawan dengar sejumlah 15 partisipan. Analisis data menggunakan paired sample t-test.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan kepada komunitas Kawan Dengar untuk meningkatkan keterampilan mikro konseling secara daring terbukti efektif. Pelaksanaan sesi 1 hingga 4 secara daring, sedangkan pada sesi 5 karena sudah memasuki new normal, maka dilaksanakan dengan mengacu pada protokol Kesehatan. Sebelum dilakukan analisis data lebih lanjut, uji normalitas dilakukan untuk memastikan uji statistik yang akan digunakan. Berdasarkan hasil uji normalitas pada data pretes maupun postes dapat diperoleh hasil bahwa data yang tersaji adalah data yang normal $p > 0,05$ pada kedua signifikansi baik pretes maupun postes, dengan nilai Kolmogorov-Smirnov pada data pretes sebesar 0,723 sig. 0,750 ($p > 0,05$) dan nilai Kolmogorov-Smirnov pada data postes sebesar 0,673 sig. 0,627 ($p > 0,05$). Kesimpulannya kedua data normal.

Tabel 1. Uji Normalitas Menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Pretes keterampilan dasar konseling online	Postes keterampilan dasar konseling online
N		15	15
Normal Parameter ^a	Mean	39.9333	51.8000
	Std. Deviation	1.83095	2.00713
Most Extreme Differences	Absolute	.187	.194
	Positive	.130	.194
	Negative	-.187	-.118
Kolmogorov-Smirnov Z		.723	.750
Asymp. Sig. (2-tailed)		.673	.627

a. Test distribution is Normal.

Analisis selanjutnya menggunakan paired sample t-test untuk mengetahui efektivitas pemberian pelatihan melalui pemberdayaan komunitas kawan dengar yang telah dilakukan dengan membandingkan skor pretes dan postes peserta. Berikut hasil olah data keterampilan dasar konseling sebelum dan sesudah perlakuan:

Tabel 2. Deskripsi Peserta

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pretes keterampilan dasar konseling online	39.9333	15	1.83095	.47275
	Postes keterampilan dasar konseling online	51.8000	15	2.00713	.51824

Berdasarkan tabel tersebut dapat terlihat bahwa hasil rerata keterampilan dasar konseling mengalami peningkatan dari pretes ke postes, rerata postes lebih besar daripada pretes.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

		Paired Differences			Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	
Pair 1	Pretes keterampilan dasar konseling online - Postes keterampilan dasar konseling online	-11.8667	1.64142	.42389	.000
		95% Confidence Interval of the Difference			
		Lower	Upper		
		-12.7751	-10.9572		

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara pretes dan postes dengan sig. 0,000 ($p > 0.005$) yang artinya bahwa terdapat perbedaan signifikan keterampilan dasar konseling online sebelum pemberian program dan setelah pemberian program, terdapat peningkatan sebesar 27,995 poin. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemberian perlakuan yang diberikan efektif meningkatkan keterampilan dasar konseling online pada komunitas kawan dengar.

Dengan demikian, program pemberdayaan komunitas Kawan Dengar yang telah dilakukan dalam rangka membantu komunitas tersebut untuk acquiring online counselling microskills efektif. Hal tersebut dapat terjadi salah satunya karena asesmen kebutuhan yang tepat, sehingga pemberian perlakuan sesuai dengan kebutuhan komunitas. Sejalan dengan kesimpulan hasil penelitian yang dilakukan Purnomo, dkk. (2020) bahwa proses asesmen kebutuhan dalam program pemberdayaan masyarakat bertujuan untuk menilai kebutuhan pembelajaran sehingga program tersebut terlaksana bisa tepatnya sesuai dengan kebutuhan komunitas.

Ramadani, dkk. (2020) menjelaskan kesimpulan penelitiannya yang memberikan beberapa penguatan bahwa pemberdayaan masyarakat tetap menjadi proses yang paling relevan dalam pendidikan komunitas. Proses pemberdayaan akan lebih kuat jika itu didukung oleh strategi yang tepat nantinya membuat masyarakat mantap dalam proses pemberdayaan. Strategi yang digunakan dalam program pemberdayaan komunitas Kawan Dengar merupakan gabungan metode miniclass counseling secara daring dan tatap muka untuk follow-up, sehingga dapat menghasilkan peningkatan keterampilan mikro konseling online yang efektif.

SIMPULAN

Pemberdayaan komunitas Kawan Dengar efektif dan terbukti dapat meningkatkan keterampilan dasar konseling secara daring pada anggota komunitas tersebut secara signifikan. Saran yang dapat diberikan pada peserta adalah terus mengasah keterampilan yang telah diperoleh dengan banyak memberikan layanan konseling secara daring sebagai upaya pertolongan pertama psikologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andersson, G. (2010). The promise and pitfalls of the internet for cognitive behavioral therapy. *BMC medicine*, 8(1), 1-5.
- Direktör, C. (2017). A New Area of Mental Health Care: Online Therapy, Counseling and Guidance. *Journal of Research in Humanities and Social Science*, 5(2), 78-83.
- Dowling, M. & Rickwood, D. (2013) Online counselling and therapy for mental health problems: a systematic review of individual synchronous interventions using chat, *Journal of Technology in Human Sciences*, 31(1), 1-21 [13].
- Elleven, R. K., & Allen, J. (2004). Applying Technology to Online Counseling: Suggestions for the Beginning E-Therapist. *Journal of Instructional Psychology*, 31(3), 223-227.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Laporan Nasional Riskeddas 2018*. Jakarta: Lembaga Penerbit Balitbangkes.
- Kitchener, B. A., & Jorm, A. F. (2002). Mental health first aid training for the public: evaluation of effects on knowledge, attitudes and helping behavior. *BMC psychiatry*, 2(1), 1-6.
- Mahanani, F. K. (2019). *Intervensi Psikologi: Psikoedukasi Untuk Intervensi Kelompok*. Semarang: Tiga Media.
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., Rochlen, A. B., & Day, S. X. (2005, 11 01). Online Counseling Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 819-871.
- Mallen, M. J. (2005). *Online counseling: dynamics of process and assessment*, Retrospective Theses and Dissertations. 1581. <https://lib.dr.iastate.edu/rtd/1581>
- Purnomo, P., Hufad, A., Wahyudin, U., Akhyadi, A. S., & Lutfiansyah, D. Y. (2020). Needs Assessment Knowledge from Facilitator of Community Empowerment Program in the Digital Era. *Journal of Nonformal Education*, 6(2), 130-138.

- Ramadani, R. F., Heryanto, N., Komar, O., & Hasanah, V. R. (2020). Community Empowerment through Social Compass Strategy: Case Study of Empowerment in Processing Waste and Water Hyacinth. *Journal of Nonformal Education*, 6(2), 139-147.
- Santoso, M. B. (2020). Kesehatan Mental dalam Perspektif Pekerjaan Sosial. *SHARE: Social Work Jurnal*, 6(1), 148-153.
- World Health Organization. (2020, Maret). Mental Health Action Plan 2013-2020. Mental Health, p. https://www.who.int/mental_health/action_plan_2013/en/.