



UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN KONSELING MELALUI *CYBER COUNSELING* BERBASIS *CHAT* DAN VIDEO CONFERENCE DI SMP NEGERI 3 PATI

Melani Dian Pratiwi
Wahyu Nanda Eka Saputra
Nur Handayani
melanidianp001@gmail.com

Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Pati, Jawa Timur

Abstrak

Kegiatan aktualisasi dan habituasi didasarkan pada pengalaman penulis di SMP Negeri 3 Pati. Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis (APKL dan USG), didapatkan prioritas isu yaitu kurang optimalnya layanan konseling pada pembelajaran daring. Tujuan dari laporan aktualisasi dan habituasi ini adalah untuk meningkatkan layanan konseling di masa daring. Akar penyebab masalah selanjutnya didiagnosis menggunakan fishbone diagram. Penyebab-penyebab tersebut diantaranya adalah: minimnya kemauan siswa untuk menceritakan masalahnya secara langsung (man), terbatasnya alat konseling secara digital (material), pemberian materi tentang layanan konseling yang kurang (method), pengaruh pembelajaran daring (milieu), belum adanya target tentang pemberian layanan konseling (measurement). Penulis mengaktualisasikan nilai-nilai dasar ASN yaitu ANEKA dan mengimplementasikan Kedudukan dan Peran PNS dalam menyelesaikan isu prioritas. Pelaksanaan kegiatan aktualisasi dan habituasi di SMP Negeri 3 Pati dimulai dari 23 Agustus sampai dengan 25 September 2021. Kegiatan aktualisasi ini terdiri dari enam kegiatan yaitu, (1) Membuat Angket Asesment melalui Google Form, (2) Membuat RPP dan membuat materi disajikan dalam bentuk PPT dan dijelaskan melalui Google Meet, (3) Sosialisasi cyber counseling dengan pembuatan poster, (4) Penyusunan video panduan mekanisme / tahapan cyber counseling, (5) Pelaksanaan cyber counseling dengan berbasis chat / video conference, (6) Melakukan evaluasi kegiatan yang telah dilakukan. Berdasarkan pelaksanaan aktualisasi dapat disimpulkan bahwa semua kegiatan sudah terlaksana dan hasil (output) yang diharapkan tercapai. Beberapa kendala yang ditemui saat pelaksanaan kegiatan, dapat diselesaikan dengan baik, dan harapan kegiatan cyber counselling bisa tetap dilaksanakan dalam jangka panjang untuk semua warga sekolah.

Kata-kata kunci: Aktualisasi dan Habituasi ANEKA, Cyber counselling

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) dijelaskan bahwa ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. ASN dituntut untuk memahami nilai-nilai dasar yang menjadi landasan dalam menjalankan profesinya. Nilai-nilai dasar tersebut antara lain akuntabilitas, nasionalisme, etika publik, komitmen mutu, dan anti korupsi. Kelima dasar tersebut memiliki peranan penting demi menghasilkan pegawai ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme sesuai

dengan harapan dari pemerintah.

Aktualisasi nilai dasar merupakan suatu proses untuk menjadikan kelima nilai dasar menjadi aktual / nyata terjadi / sesungguhnya ada sesuai dengan tugas fungsi pokok sebagai tenaga pendidik. Aktualisasi tersebut disesuaikan dengan nilai dasar ANEKA dan mata diklat lain, tugas pokok dan fungsi serta visi dan misi unit kerja, kegiatan yang sehari-hari dilakukan di unit kerja, modifikasi agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan dan dapat juga berupa inovasi yang sebelumnya belum pernah dilakukan.

Guru BK adalah guru yang mempunyai tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh dalam pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling terhadap sejumlah peserta didik terkait aspek pengembangan diri peserta didik yang meliputi potensi, bakat dan minat serta kepribadian peserta didik. Bimbingan dan konseling bukanlah kegiatan pembelajaran dalam konteks praktek mengajar yang layak dilakukan guru sebagai pembelajaran bidang studi, melainkan layanan ahli dalam konteks memandirikan peserta didik. Dalam permendikbud No. 111 Tahun 2014 menyebutkan layanan bimbingan dan konseling membantu peserta didik untuk memahami, menerima, mengarahkan, mengambil keputusan, dan merealisasikan keputusan dirinya secara bertanggungjawab sehingga mencapai kesuksesan, kesejahteraan dan kebahagiaan dalam kehidupannya. Di samping itu, bimbingan dan konseling membantu peserta didik/konseli dalam memilih, meraih dan mempertahankan karir untuk mewujudkan kehidupan yang produktif dan sejahtera.¹

Salah satu bentuk layanan yang terdapat dalam bimbingan dan konseling adalah layanan konseling individual maupun kelompok. Konseling individual menurut Tohirin² adalah pemberian bantuan yang dilakukan melalui hubungan yang bersifat *face to face relationship* (hubungan empat mata), yang dilaksanakan antara konselor dengan klien. Sedangkan Prayitno³ menjelaskan bahwa konseling kelompok adalah usaha pemberian bantuan yang diberikan oleh seorang konselor kepada orang-orang yang membutuhkan untuk mengentaskan masalah yang sedang dihadapinya dalam suasana kelompok.

Kondisi pandemic saat ini menimbulkan keresahan bagi para tenaga pendidik di sekolah khususnya Guru BK karena layanan konseling individual maupun kelompok tidak bisa dilakukan secara tatap muka. Hal ini menjadikan isu prioritas di sekolah dengan isu utama “kurang optimalnya

¹ Lembaga Administrasi Negara. 2017. *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Whole of Government*. Jakarta : LAN RI.

² Tohirin, 2007, *Bimbingan Konseling di Sekolah dan Madrasah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), h. 296

³ Prayitno. (2009). *Dasar Teori dan Praksis Pendidikan*. (Jakarta:Grasindo, 2009), h. 307

pemberian layanan konseling di masa daring”. Sebagai Guru BK kita mencari cara bagaimana upaya untuk menghidupkan layanan konseling kembali dan setelah melakukan diskusi dari akar masalah dan mengikuti webinar didapatkan solusi atau gagasan pemecahan isu yakni dengan mengoptimalkan layanan konseling melalui *cyber counseling* berbasis chat ataupun *video conference*.

Layanan bimbingan dan konseling tidak selalu *face to face* atau tatap muka. Terdapat layanan hasil pemanfaatan dari teknologi informasi yang lebih mudah yaitu dengan *cybercounseling* (konseling virtual atau maya), yang memungkinkan konseli tidak merasa malu atau canggung, yang bisa dilakukan kapan dan dimana saja. Pemanfaatan teknologi informasi di zaman sekarang menjadi sangat relevan ketika diterapkan dalam kegiatan bimbingan dan konseling. Oleh karena itu, hal ini diharapkan menjadi efektif untuk membantu individu dalam perkembangannya secara optimal.⁴

Cybercounseling bisa disebut juga online counseling atau online therapy. Pengertian *cybercounseling* adalah “*the provision of professional mental health counseling services concerns via the Internet. Services are typically offered via email, real-time chat, and video conferencing*”. Dengan kata lain *cybercounseling* merupakan salah satu teknik dalam bimbingan dan konseling yang menggunakan atau memanfaatkan koneksi internet. Dalam hal ini proses bimbingan dan konseling berlangsung melalui internet dalam bentuk web-site, e-mail, facebook, video conference, dan ide inovatif. E-mail, facebook, dan ide inovatif lain merupakan cara baru untuk berkomunikasi secara cepat dan efektif melalui internet. Hal ini tidak bermaksud untuk menggantikan konseling tatap muka, tetapi dapat menjadi salah satu cara dalam membantu klien memecahkan masalahnya pada jarak jauh tanpa bertemu langsung dengan konselor.

Cyber counseling yang digunakan oleh penulis untuk menyelesaikan isu menggunakan *cyber counseling* berbasis chat atau *video conference*. Sebagai langkah awal pengenalan layanan konseling yang selama pandemic tidak optimal ke siswa. Pengadaan *cybercounseling*, bukan berarti menganaktirikan strategi layanan konseling yang lainnya. Namun hal ini adalah semata-mata untuk mendukung dan membuat inovasi yang baru terkait dengan pelayanan konseling disamping meningkatkan kemampuan konselor itu sendiri khususnya dalam penguasaan teknologi di zaman yang semakin berkembang ini.

Keterampilan konselor atau praktisi bimbingan dan konseling dalam menguasai dan

⁴ Lembaga Administrasi Negara. 2015. *Akuntabilitas : Modul pendidikan dan pelatihan prajabatan golongan III*. Jakarta : LAN RI. Lihat juga Lembaga Administrasi Negara. 2015. *Nasionalisme: Modul pendidikan dan pelatihan prajabatan golongan III*. Jakarta : LAN RI. Lihat juga Lembaga Administrasi Negara. 2015. *Etika Publik: Modul pendidikan dan pelatihan prajabatan golongan III*. Jakarta : LAN RI. Lihat juga Lembaga Administrasi Negara. 2015. *Komitmen Mutu: Modul pendidikan dan pelatihan prajabatan golongan III*. Jakarta LAN RI. Lihat juga Lembaga Administrasi Negara. 2017. *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Habitiasi*. Jakarta : LAN RI.

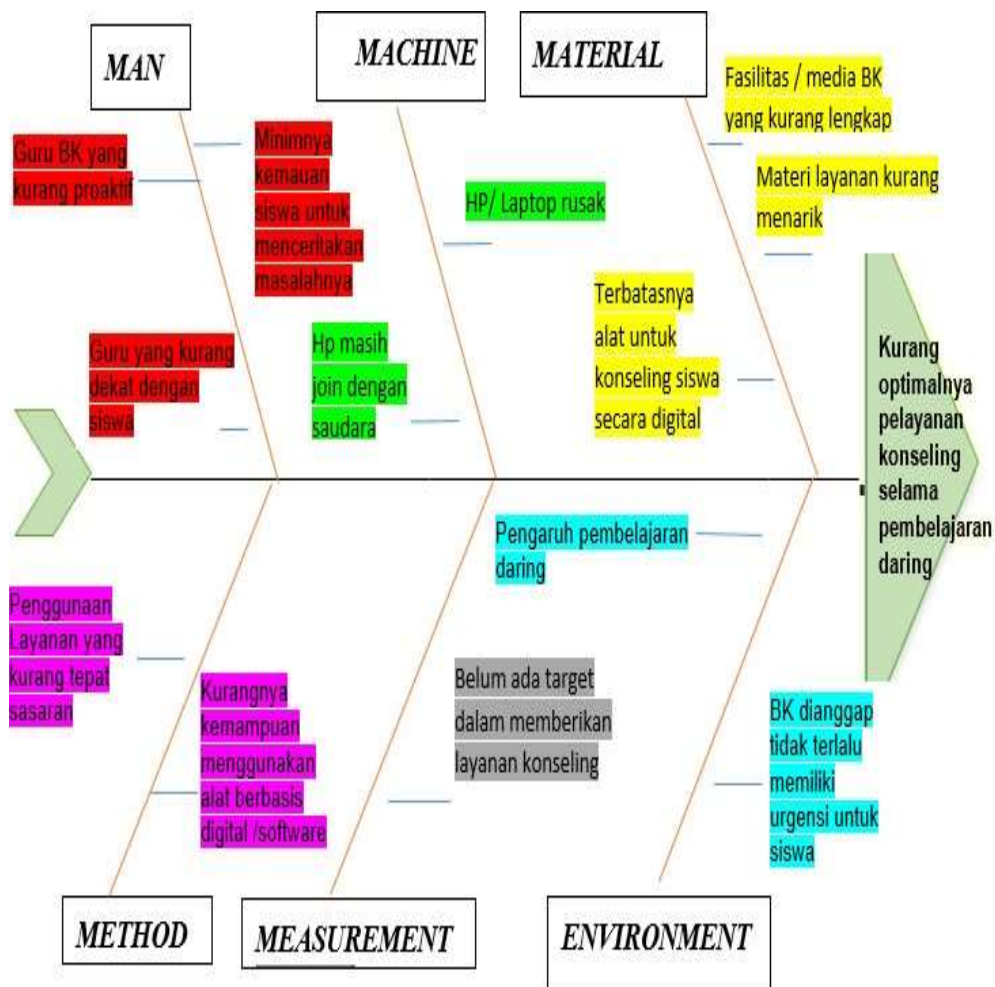
memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang di sini ditekankan pada *cybercounseling*, merupakan salah satu wujud profesionalitas kerja konselor dalam pelaksanaan program layanan dan untuk menyelesaikan permasalahan dari isu yang diangkat yakni tentang “**Kurang Optimalnya Pelayanan Konseling Selama Pembelajaran Daring**”.

METODE PENELITIAN

Karena penelitian ini mencoba memecahkan permasalahan dalam pelayanan konseling, maka peneliti menggunakan ragam teknik evaluasi seperti CIPP (*Context, Input, Proses dan Produk*) dan dalam pelaksanaannya peneliti juga menggunakan metode R&D (Research and Development) sehingga menghasilkan produk yang nantinya bisa diimplementasikan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Isu prioritas yang diangkat adalah **Kurang optimalnya pelayanan konseling selama pembelajaran daring**. Isu prioritas kemudian dianalisis dengan alat bantu *Fishbone* untuk mengetahui penyebab-penyebab yang perlu diintervensi dengan melakukan kegiatan/inovasi. Berikut ini analisis *Fishbone* yang dilakukan.



Gambar 2.1 Diagram Fishbone

Berdasarkan analisis penyebab-penyebab terhadap isu prioritas dengan menggunakan *fishbone*, diperoleh penyebab-penyebab prioritas yang perlu diselesaikan, yaitu:

Tabel 2.1 Akar Prioritas

No	Aspek	Akar masalah
1	<i>Man</i>	Minimnya kemauan siswa untuk menceritakan masalahnya.
2	<i>Material</i>	Terbatasnya alat untuk layanan konseling secara digital / online.
3	<i>Method</i>	Penggunaan layanan yang kurang tepat saat kelas daring
4	<i>Environement</i>	Pengaruh pembelajaran daring
5	<i>Machine</i>	HP /Laptop siswa masih join dengan saudara

6	<i>Measurement</i>	Belum ada target pemberian layanan konseling
---	--------------------	--

Setelah mengetahui akar prioritas masalah maka penulis mencari gagasan kreatif dari setiap akar prioritas masalah dan disajikan dalam table berikut ini :

Tabel 2.2 Gagasan Kreatif Akar Masalah

No	Aspek	Akar masalah	Solusi	Gagasan Kreatif
1	<i>Man</i>	Minimnya kemauan siswa untuk menceritakan masalahnya.	Guru memberikan pengantar dan pengertian kepada siswa melalui google	Meningkatkan pengetahuan siswa tentang Layanan Konseling dan
			meet tentang layanan konseling dan tugas – tugas guru BK. Meyakinkan konseli bahwaBK adalah tempat untuk mengadu dansolusi permasalahan para siswa.	peran Guru BKdi sekolah.

2	<i>Material</i>	Terbatasnya alat untuk layanan konseling secara digital / online.	Memaksimalkan layanan konseling menggunakan <i>cyber counseling</i> berbasis chat / <i>video conference</i>	Optimalisasi <i>cyber counseling</i> berbasis chat / <i>video conference</i> dalam layanan konseling
3	<i>Method</i>	Penggunaan layanan yang kurang tepat sasaran	Menyebarkan AUK / AUM kepada siswa melalui google form agar bisa mengetahui permasalahan dan kebutuhan apa yang sedang dialami	Membuat kotak masalah onlinedengan GoogleForm.
			siswa sehingga layanan bisa tepat sasaran.	
4	<i>Environement</i>	Pengaruh pembelajaran daring	Mengajak orangtua , guru mapel dan wali kelas untuk bekerjasama dalam mengawasi perkembangan siswa .	Meningkatkan kerjasama antara Wali Kelas dan Wali murid

5	<i>Machine</i>	HP /Laptop masih join dengan saudara	Memberikan jadwal pelayanan konseling yang sesuai dengan waktu siswa dan Guru BK sehingga tidak terjadi tabrakan / rebutan HP dengan saudara sehingga konseling online bisa berjalan maksimal.	Memaksimalkan pelayanan konseling dengan membuat jadwal dengan konseli
6	<i>Measurement</i>	Belum ada target pemberian layanan konseling	Promosi mengenai layanan konseling lebih ditingkatkan	Meningkatkan promosi layanan konseling
			sehingga siswa menjadi paham akan layanan konseling dan bagaimana cara untuk konseling secara online sehingga fungsi layanan BK bisa berjalan.	dengan poster, video , dll.

Setelah menuliskan gagasan kreatif dari setiap akar masalah lalu penulis mencari gagasan utama penyelesaian isu dengan menggunakan analisis SMART.

Tabel 2.3 Analisis SMART

No.	Gagasan Solusi	S		M	A	R	T	Kesimpulan	
1	Meningkatkan pengetahuan siswa tentang Layanan Konseling dan peran Guru BK	+		-	+	+	+	Tidak memenuhi syarat	
2	Optimalisasi <i>cyber counseling</i> berbasis <i>chat</i> dan <i>video conference</i> dalam layanan konseling	+		+	+	+	+	Memenuhi syarat	
3	Membuat kotak masalah online AUM / AUK dengan Google Form	+		+	+	-	+	Tidak memenuhi syarat	
4	Meningkatkan kerjasama antara Wali Kelas dan Wali murid	+		-	+	+	-	Tidak memenuhi syarat	
5	Memaksimalkan pelayanan konseling dengan membuat jadwal dengan konseli			+	-	+	-	+	Tidak memenuhi Syarat
6	Meningkatkan promosi layanan konseling dengan poster dsb			+	-	+	+	+	Tidak memenuhi Syarat

Keterangan :

S : Spesifik (spesifik)

M : Measureable (terukur)

A : Achievable (dapat dicapai) R : Relevant (sesuai)

T : Timebound (batas waktu)

Dari analisis SMART yang dilakukan di atas, didapati solusi yang memenuhi seluruh kriteria yakni ” **Optimalisasi Pemanfaatan Cyber Counseling Berbasis Chat Dan Video Conference**

Dalam Layanan Konseling ” untuk mengatasi isu yang diangkat. Gagasan pemecahan isu tersebut dibagi menjadi 6 (enam) kegiatan, yaitu:

Tabel 2.4. Gagasan Kegiatan dan Langkah - Langkah

No.	Gagasan Kegiatan	Langkah – Langkah
1.	Melakukan assessment kepada siswa terkait pemahaman tentang Layanan Konseling di sekolah (<i>google form</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat draft pertanyaan assessment terkait pemahaman layanan konseling b. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait draf pertanyaan yang akan diajukan. c. Membagikan link asesment ke peserta didik (<i>google form</i>)
		d. Melakukan evaluasi hasil assessment dengan mentor dan rekan sejawat
2.	Memberikan materi tentang layanan konseling dan peran Guru BK di sekolah (membuat PPT dan dipresentasikan lewat <i>google meet</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat RPL b. Membuat power point materi c. Mendiskusikan dengan mentordan rekan sejawat d. Mempresentasikan ke peserta Didik
3.	Sosialisasi <i>cyber counselling</i> dengan pembuatan poster	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat konsep poster yang akan digunakan b. Mendiskusikan dengan mentordan rekan sejawat c. Membuat poster d. Mensosialisasikan poster lewat wali kelas dan mengunggah ke instagram

4.	Penyusunan video panduan mekanisme / tahapan <i>cyber counseling</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat konsep tentang materi dan video yang akan dibuat b. Mendiskusikan dengan mentordan rekan sejawat c. Membuat video d. Mengunggah video ke youtube
5.	Pelaksanaan <i>cyber counselling</i> berbasis <i>chat /video conference</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Identifikasi awal kebutuhan / masalah konseli dari laporan b. Penjadwalan konseling c. Koordinasi dengan mentor danrekan sejawat d. Melaksanakan konseling dengan siswa
6.	Melakukan evaluasi pelayanan <i>cyber counseling</i> berbasis <i>chat / video conference</i> melalui <i>google form</i> .	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat kuesioner tentang <i>cyber counseling</i> berbasis <i>chat / video conference</i> yang telah diberikan ke peserta didik b. Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai kuesioner yang telah dibuat c. Membagikan link kuesioner ke peserta didik d. Melakukan evaluasi dengan mentor dan rekan sejawat tentang kegiatan yang Dilakukan

Rencana Kegiatan Tahapan, dan Output Kegiatan

Tabel 2.5 Dampak Kegiatan Tahapan dan Output Kegiatan

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output
1.	Melakukan assessment kepada siswa terkait pemahaman tentang Layanan Konseling di sekolah (<i>google form</i>)		Angket dan hasil assessment .
		a. Membuat draft pertanyaan assessment terkait pemahaman layanan konseling	
		b. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait	
		draf pertanyaan yang akan diajukan.	
		c. Membagikan link asesment ke pesertadidik (<i>google form</i>)	
		d. Melakukan evaluasi hasil assessment dengan mentor dan rekan sejawat	

2.	Memberikan materi tentang layanan konseling dan peran Guru BK di sekolah (membuat PPT dan dipresentasikan lewat <i>google meet</i>)		Dokumen RPL dan Power Point materi.
		a. Membuat RPL	
		b. Membuat power point materi	
		c. Mendiskusikan dengan mentor dan rekan sejawat	
		d. Mempresentasikan ke peserta didik	
3.	Sosialisasi cyber counselling dengan pembuatan poster.		Poster digital tentang <i>cyber counselling</i> .
		a. Membuat konsep poster yang akan digunakan	
		b. Mendiskusikan dengan mentor dan rekan sejawat	
		c. Membuat poster	
		d. Mensosialisasikan poster lewat wali kelas dan mengunggah ke medsos (Instagram, website dll)	
4.	penyusunan video panduan mekanisme/ tahapan cyber counselling	a. Membuat konsep tentang materi dan video yang akan di buat	Video pembelajaran tentang <i>cyber counselling</i> .

		<p>b. Mendiskusikan dengan mentor dan rekan sejawat</p> <p>c. Membuat video</p> <p>d. Mengunggah video ke youtube</p>	
5.	<p>Pelaksanaan <i>cyber counselling</i> berbasis <i>chat /video conference</i></p>		<p>Video dan foto pelaksanaan konseling.</p>
		<p>a. Penjadwalan konseling dengan mengisi form data awal dan kesediaan konseli</p> <p>b. Persiapan pelaksanaan <i>cyber counseling</i> berbasis <i>chat / video conference</i></p>	

		c. Koordinasi dengan mentor dan rekan sejawat	
		d. Melaksanakan konseling dengan siswa	
6.	Melakukan evaluasi pelayanan <i>cyber counseling berbasis chat /video conference</i> melalui <i>google form</i>		Lembar evaluasi , dan hasil evaluasi.
		a. Membuat kuesioner tentang <i>cyber counseling berbasis chat / video conference</i> yang telah diberikan ke peserta didik	
		b. Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai kuesioner yang telah dibuat	
		c. Membagikan link kuesioner ke peserta didik	
		d. Melakukan evaluasi dengan mentor dan rekan sejawat tentang kegiatan yang dilakukan	

SIMPULAN

Kegiatan aktualisasi dan habituasi sudah terlaksana dan hasil / output dapat tercapai dan sesuai dengan yang diharapkan. Hasil / output dari setiap kegiatan adalah:

Melani Dian Pratiwi : Upaya Meningkatkan Pelayanan Konseling Melalui Cyber Counseling Berbasis Chat dan Video Conference di SMP Negeri 3 Pati

- a) Tersedianya angket dan hasil tentang seberapa besar pemahamasiswa tentang layanan konseling di sekolah melalui google form
- b) Tersedianya RPL dan materi berupa power point tentang Guru BK dan layanannya dan telah dipresentasikan melalui google meet
- c) Tersedianya poster digital yang sudah di sosialisasikan melalui social media untuk menambah pemahaman siswa terkait cyber counseling
- d) Tersedianya video panduan / mekanisme tahapan cyber counselingyang sudah di unggah di social media baik youtube, Instagram ataupun facebook
- e) Terlaksananya layanan cyber counseling berbasis chat ataupun video conference
- f) Tersedianya angket dan hasil evaluasi melalui google form tentangpemahaman siswa setelah semua kegiatan dilaksanakan.

Adapun aktualisasi dan habituasi telah memberikan manfaat pada:

- a) Peserta didik mempunyai akses untuk mengungkapkan kebutuhan ataupun permasalahannya meskipun tidak bisa bertemu dengan Guru BK secara langsung
- b) Guru BK dapat lebih aktif dalam memberikan layanan konseling dansudah mempunyai cara / program untuk melakukan layanan konseling secara daring
- c) Guru MAPEL mendapatkan manfaat yakni permasalahan siswa dapat segera teratasi secara cepat dan proses pembelajaran bisa berjalan dengan maksimal
- d) Guru BK di sekolah lain mendapatkan inovasi baru tentang pelayanan konseling dimasa DARING.
- e) Sekolah mempunyai wadah / sarana untuk siswa dalam melakukankonsultasi secara online.

DAFTAR PUSTAKA

- Lembaga Administrasi Negara. 2015. *Etika Publik: Modul pendidikan dan pelatihan prajabatan golongan III*. Jakarta :LAN RI.
- Lembaga Administrasi Negara. 2015. *Komitmen Mutu: Modul pendidikan dan pelatihan prajabatan golongan III*. Jakarta LAN RI. Lihat juga
- Lembaga Administrasi Negara. 2017. *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Whole of Government*. Jakarta : LAN RI.
- Lembaga Administrasi Negara. 2017. *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Habituasi*. Jakarta : LAN RI.
- Lembaga Admistrasi Negara. 2015. *Akuntabilitas : Modul pendidikan dan pelatihan prajabatan golongan III*. Jakarta :LAN RI.
- Lembaga Admistrasi Negara. 2015. *Nasionalisme: Modul pendidikan dan pelatihan prajabatan*

Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan Vol. 16, No. 3
Mei - Juni 2022

Melani Dian Pratiwi : Upaya Meningkatkan Pelayanan Konseling Melalui Cyber Counseling Berbasis Chat dan Video Conference di SMP Negeri 3 Pati

golongan III. Jakarta :LAN RI.

Prayitno. (2009). *Dasar Teori dan Praksis Pendidikan*. (Jakarta:Grasindo, 2009), h. 307

Tohirin, 2007, *Bimbingan Konseling di Sekolah dan Madrasah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), h. 296
