



**Counseling in Social Work Practices during the Covid-19  
Konseling Daring dalam Praktik Pekerjaan Sosial di Masa Pandemi Covid-19**

**Meiti Subardhini <sup>1\*</sup>, Sakroni<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung

\* Corresponding Author. E-mail: [meiti.subardhini@gmail.com](mailto:meiti.subardhini@gmail.com)

*Received: 24 Okt 2021; Revised: 18 Nov 2021; Accepted: 11 Mei 2022*

**Abstract:** This study aims to describe the practice of counseling during the COVID-19 period, surveying several clients. This study was conducted using a qualitative method. With data collection techniques, namely interviews and documentation studies of several clients who had attended counseling during the COVID-19 pandemic. Some of the obstacles felt by the client, including: limited time, difficult to convey problems, not awake, network constraints, difficulty interpreting responses / difficult body language to read and so on. Likewise, counselors who provide services during the COVID-19 pandemic with distance counseling, there are several things that become obstacles, such as: obstacles in exploring problems due to limitations in interpreting the client's body language except through voice intonation, alternative choices of action / solutions are limited to technique. or short therapy / brief therapy etc. Therefore, the results of the researchers recommend that social workers in conducting long-distance counseling with the media pay attention to the following: 1) advantages and disadvantages in counseling services; 2) the use of technological assistance in the counseling service is courageous; 3) form of courageous counseling accuracy; 4) access to applications for courageous counseling services; 5) legal and regulatory aspects in the use of technology in counseling; 6) technical matters relating to technology in business and law if services are provided between regions or countries.

**Keywords:** ; Remote Counseling, Social Work Practice, Covid-19

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan praktik konseling pada masa COVID-19, survey terhadap beberapa orang klien. Kajian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara dan studi dokumentasi terhadap beberapa orang klien yang telah mengikuti konseling saat pandemi COVID-19. Beberapa hambatan yang dirasakan klien, diantaranya : waktu yang terbatas, sulit menyampaikan masalah, kekhawatiran kerahasiaan tidak terjaga, kendala jaringan, sulit mengartikan respon/ bahasa tubuh sulit terbaca dan lain sebagainya. Demikian halnya dengan konselor yang melakukan layanan dalam masa pandemi covid-19 dengan konseling jarak jauh ada beberapa hal yang menjadi kendala, seperti : hambatan dalam menggali masalah karena keterbatasan dalam memaknai bahasa tubuh klien kecuali lewat intonasi suara, pilihan alternatif tindakan / solusi terbatas pada teknik atau terapi singkat / *brief therapy* dll. Oleh sebab itu hasil peneliti merekomendasikan kepada pekerja sosial dalam melakukan konseling jarak jauh melalui media daring agar memperhatikan hal-hal berikut: 1) kelebihan dan kekurangan



dalam layanan konseling daring; 2) penggunaan bantuan teknologi dalam layanan konseling daring; 3) ketepatan bentuk konseling daring; 4) akses terhadap aplikasi untuk layanan konseling daring; 5) aspek hukum dan aturan dalam penggunaan teknologi dalam konseling; 6) hal-hal teknis yang menyangkut teknologi dalam bisnis dan hukum jika seandainya layanan diberikan antar wilayah atau negara.

**Kata Kunci:** Konseling jarak jauh, Praktik Pekerjaan Sosial, Covid-19

---

## PENDAHULUAN

Coronavirus disease 2019 (COVID-19) adalah penyakit jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Nama corona sendiri diambil dari bahasa latin yang berarti mahkota, sebab bentuk virus corona memiliki paku yang menonjol menyerupai mahkota dan korona matahari. Virus corona telah memicu wabah di Kota Wuhan, Cina pada bulan Desember 2019, dan setelah itu merebak ke berbagai negara di belahan dunia sehingga World Health Organization mendeklarasikan COVID-19 sebagai pandemi global pada tanggal 11 Maret 2020.

Sebagai pandemi global, COVID-19 berdampak pada berbagai sektor seperti meningkatnya kasus perceraian (Tristanto, 2020a), kekerasan pada anak (Sakroni, 2021), dan keterpisahan anak dari orang tua (Subardhini, 2021). Disamping itu COVID-19 juga menyebabkan beberapa dampak kesehatan pada individu seperti ketakutan dan kecemasan, perubahan pola tidur dan pola makan, rasa tertekan dan sulit berkonsentrasi, bosan, stres karena terus menerus berada di rumah, serta munculnya gangguan psikosomatis (Ilpaj & Nurwati, 2020; Tristanto, 2020b). Dampak-dampak yang dihadapi masyarakat tersebut menyangkut pada aspek biopsikososial yang berakibat pada terganggunya keberfungsian sosial individu.

Terganggunya keberfungsian sosial individu pada masa pandemi COVID-19 menjadi alarm bagi para pekerja sosial untuk berperan dalam mencari solusi. Salah satu peran yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial adalah sebagai konselor (Tristanto, 2021b). Konseling adalah interaksi yang terjadi antara dua orang, yang satu disebut sebagai konselor dan yang lain sebagai konseli, berlangsung dalam kerangka profesional, diarahkan agar memungkinkan terjadinya perubahan perilaku pada konseli (Willis, 2009).

Berdasarkan beberapa konsep dan teori tentang konseling maka idealnya suatu layanan konseling perlu memperhatikan kaidah-kaidah atau aturan yg menjadi fokus dan

perhatian pekerja sosial atau konselor dalam melakukan konseling. Akan tetapi karena situasi pandemi COVID-19 merupakan situasi yang belum pernah terjadi sebelumnya, sehingga menuntut pekerja sosial harus mengikuti kebijakan pemerintah terkait penerapan social distancing dan physical distancing dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Disisi lain pekerja sosial sebagai konselor juga harus mengikuti protocol praktik pekerjaan sosial khususnya teknik konseling, dimana masalah yang dihadapi klien dalam praktik konseling lebih banyak masalah psikososial dengan kata lain lebih banyak dalam ranah pekerjaan sosial mikro atau lebih banyak dilakukan secara klinis (Lietz, 2018; Sewell, 2018).

Sejalan dengan hal itu maka dalam situasi permasalahan yang cukup kompleks para pekerja sosial dituntut untuk kreatif dan inovatif (Cacciatore et al., 2011; Nicholls, A., & Dees, 2015).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Susilowati et al ( 2021) menyampaikan bahwa dalam situasi krisis seperti masa pandemic COVID-19 ini pekerja sosial dituntut untuk memiliki strategi dan keterampilan yang tepat terkait dengan teknik dan metode yang sesuai dalam situasi krisis.

Oleh sebab itu sewajarnya dalam situasi pandemic COVID-19 ini layanan konseling pun memberi peluang untuk berinovasi melalui konseling jarak jauh dengan bantuan media dalam jaringan (daring). Hal senada juga disampaikan oleh Association School Counselor Association (2016) menyatakan bahwa konselor sebagai bagian dari masyarakat digital perlu untuk memilih dan menggunakan teknologi dan aplikasi perangkat lunak dalam peningkatan layanan akademik, karier, dan perkembangan sosial emosional. Artinya konselor berhak untuk menggunakan teknologi dan aplikasi perangkat lunak untuk membantu mengentaskan dan menangani permasalahan.

Haberstroh dan Duffey (2011) berpendapat bahwa konseling online merupakan upaya konselor untuk membantu menyelesaikan masalah melalui komunikasi secara online dengan chatting ataupun streaming video dan audio. Gibson dan Mitchell, (1981) menyampaikan bahwa pelayanan konseling dilakukan untuk memberikan kenyamanan bantuan yang dibutuhkan konseli pada proses memfasilitasi pemecahan masalah.

Layanan konseling melalui media daring pertama kali muncul pada dekade 1960 dengan perangkat lunak program Eliza dan Parry. Pada perkembangan awal layanan konseling daring dilakukan berbasis teks. Selanjutnya konseling melalui media daring menyebar di belahan dunia. Sedangkan Gibson dan Mitchell (1981) menyebutkan pelayanan

ini dilakukan oleh konselor untuk memberikan kenyamanan bantuan yang dibutuhkan konseli ketika menghadapi masalah dan tidak mungkin bertemu secara face to face. Hal ini diperkuat oleh pendapat dari Centore dan Milacci (2008) bahwa hubungan konseling telah mengalami perkembangan, di mana secara historis hubungan konseling dilakukan melalui serangkaian komunikasi langsung antara konselor dan klien, namun pada saat ini modalitas telepon dan online memberikan tawaran alternatif lainnya untuk membentuk hubungan tersebut.

Media daring terdiri dari komponen perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), dan jaringan global (global network). Media daring memiliki banyak sebutan dalam literatur akademis, antara lain cyber media, digital media, media virtual, e-media, network media, dan media baru. Media ini mendukung pertukaran informasi secara luas. Pada kalangan media daring, media ini dianggap sebagai jendela (a window) dan menyajikan berita, sebagai cermin (a mirror) pantulan dari berbagai peristiwa, sebagai filter sebelum disajikan pada khalayak, sebagai penunjuk arah pembimbing, sebagai forum bersama bahan diskusi, sebagai tabir yang memisahkan khalayak dari realitas sebenarnya.

Proses konseling daring/online bukanlah sebuah proses yang sederhana. Diperlukan kemampuan pendukung lain selain keterampilan dasar konseling, sebagaimana yang dikemukakan oleh Koutsonika (2009): “Online Counseling is not a simple process. On the contrary is a complex process with a considerable number of different and challenging issues characterizing it. Ethical issues, Technological issues, Counselors’ educational background and skills especially for online counseling issues, Clients’ issues, Legal issues and, finally, Business and Management issues”. Ada beberapa media konseling daring/online yang dapat digunakan antara lain; website, email, telephone, chat, mobile learning application, dan video conference.

Di beberapa negara, konseling melalui media daring dilakukan melalui berbagai jenis media sosial, seperti facebook, friendster, hi5, multiply, dan myspace. Tetapi, dari kelima jenis media sosial tersebut penduduk dunia lebih sering menggunakan facebook. Hal ini dikarenakan facebook juga merupakan media sosial yang paling populer di Indonesia (Prasetya, 2020).

Di Indonesia sendiri, kehadiran konseling online masih relatif dan belum begitu terkenal. Hanya ada beberapa aplikasi yang menawarkan konseling online secara gratis

maupun berbayar. Konseling online secara gratis yaitu KALM. Aplikasi KALM merupakan salah satu konseling online yang memberikan kesempatan bagi kalangan anak muda yang memiliki masalah dan menyediakan konselor profesional sesuai dengan kebutuhan secara online. Sedangkan konseling online berbayar seperti Wonderful Family (Tristanto, 2021).

Namun demikian tentunya ada banyak hambatan dan keuntungan baik yang dirasakan oleh konseli/ klien maupun oleh konselor dalam melakukan konseling jarak jauh ini. Hal tersebut seperti diungkapkan oleh Putri, (2020) dalam tulisannya mengatakan bahwa guna mewujudkan penerapan layanan bimbingan dan konseling daring, diperlukan sebuah media yang terstandar dan disesuaikan dengan kebutuhan peserta didik hingga ketersediaan teknologi yang dapat menunjangnya. Layanan bimbingan dan konseling daring dapat berbentuk website/situs, telepon/handphone, email, chat, instant messaging, jejaring sosial dan video conferencing.

Sedangkan menurut Prasetya (2020) layanan bimbingan pribadi bisa diberikan melalui cyber counseling (konseling berbasis dunia maya) adalah layanan konseling profesional yang melibatkan konselor dan konseli melalui media video conference, yang memungkinkan bertatap muka secara online dari layar monitor komputer/ smartphone tanpa menuntut kehadiran kedua belah pihak secara fisik serta dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Media layanan Cyber counseling memiliki implikasi terhadap optimalisasi peran konselor dan profesionalisme dalam pemanfaatan cyber counseling untuk pengembangan informasi dan pengembangan sumber daya teknologi.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka pene liti mencoba menggambarkan apa saja kelebihan serta kekurangan yang dirasakan baik oleh klien/ konseli maupun oleh konselor serta bagaimana konseling jarak jauh melalui media daring yang dilakukan oleh pekerja sosial. Penelitian ini menjadi sangat penting dilaksanakan berdasarkan fenomena hari ini di tengah pandemi COVID-19. Berbagai temuan di lapangan yang menunjukan banyak masyarakat mengalami gangguan pada masa pandemi, tetapi layanan konseling daring belum banyak dipraktekkan oleh pekerja sosial di tengah pandemi. Hal tersebut menjadikan kajian ini harus dilaksanakan atau menjadi sesuatu yang urgen untuk dikaji lebih dalam dan detail.

Kebaruan dalam kajian ini adalah dilakukan dalam kondisi COVID-19 sehingga analisisnya pun berdasarkan kondisi kekinian yang terjadi di masyarakat, bukanlah sebuah analisis dari semua kehidupan masyarakat secara utuh. Namun, hanya terfokus pada

konseling melalui media dalam jaringan (daring) oleh pekerja sosial ditengah pandemi COVID-19. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan, serta menjadi bahan pertimbangna bagi para pengambil keputusan dalam rangka mengkaji dan menetapkan berbagai kebijakan.

### METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Moleong, (2009) menyatakan bahwa penelitian kualitatif dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahan.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui teknik wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Karena situasi pandemi COVID-19 merupakan situasi yang belum pernah terjadi sebelumnya, sehingga penting bagi peneliti untuk menerapkan protokol kesehatan selama melakukan penelitian ini. Hal tersebut dilakukan peneliti dengan cara melakukan wawancara mendalam kepada informan melalui media dalam jaringan (daring), dengan menggunakan berbagai perangkat teknologi komunikasi dan aplikasi.

Cara menentukan responden dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik pengambilan sampel dengan tujuan (*purposive sampling*). Dimana responden utama penelitian ini adalah klien yang melakukan konseling jarak jauh selama pandemi COVID-19 berlangsung, yaitu sebanyak sepuluh orang, terdiri dari enam orang mahasiswa yang biasa memanfaatkan konseling di layanan konseling Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung, namun karena pandemi sehingga melakukannya melalui jarak jauh dan tiga orang masyarakat umum. Sedangkan responden pendukung adalah pekerja sosial yang memberikan layanan pada konseling kepada responden utama. Adapun karakteristik kesembilan informan dalam penelitian ini digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 1  
Karakteristik Informan

Nama	Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Pekerjaan
YR	Laki-laki	21	Mahasiswa
HN	Perempuan	22	Mahasiswa

AP	Perempuan	21	Mahasiswa
FR	Laki-laki	22	Mahasiswa
IE	Perempuan	23	Mahasiswa
KP	Perempuan	22	Mahasiswa
NA	Perempuan	38	IRT
YS	Perempuan	68	IRT
NS	Perempuan	51	IRT
MS	Perempuan	57	Konselor

---

Sumber: hasil penelitian

Penelitian ini menggunakan tiga pemeriksaan keabsahan data yaitu: 1) kredibilitas melalui triangulasi dan pengecekan sejawat; 2) kebergantungan dilakukan dengan mengadakan audit terhadap keseluruhan proses penelitian mulai dari menentukan masalah, melakukan analisis data, memeriksa keabsahan dan membuat kesimpulan; 3) kepastian dilakukan oleh seorang auditor untuk mendapatkan hasil penelitian yang objektif yang sesuai dengan harapan peneliti.

## HASIL

### **Gambaran Konseling Melalui Media Daring Menurut Klien**

Secara umum, konseling mengalami fase perkembangan, dari hanya berorientasi pada pendekatan yang bersifat tradisional, klinis dan hanya terpusat pada konselor, akan tetapi saat ini konseling lebih berorientasi pada perkembangan sosial dan preventif (Bhakti, 2015). Selain itu, perkembangan konseling juga tidak lepas dari pengaruh perkembangan teknologi. Pada awalnya konseling hanya sebatas pertemuan tatap muka (face to face) antara konselor dan klien, namun saat ini konseling juga dapat diselenggarakan dengan media dalam jaring (daring) yang memungkinkan hubungan konseling jarak jauh (Prayitno, 2012)

Berdasarkan hasil studi dokumentasi dan wawancara menunjukkan hampir semua informan menyatakan bahwa melalui konseling jarak jauh melalui media daring merasakan kemudahan karena tidak harus datang ke tempat konselor dan janjiannya dapat melalui telepon atau chatting saja. Disamping itu respon dari konselornya juga cepat, mungkin karena dianggap masalah yang dihadapinya berkaitan dengan tanggap darurat pandemi.

Selain kelebihan, ada kekurangan seperti kelemahan berupa jaringan dan keterbatasan komunikasi, Hal ini seperti diungkapkan oleh informan YR dan HR, yaitu

“saat melakukan konseling daring alat komunikasi sering “nge hank” atau panas jika digunakan telpon berlama lama di samping itu kuota internet cepat habis”

Selain masalah jaringan, masalah lain adalah klien kurang leluasa dalam menyampaikan masalah, seperti yang diungkapkan oleh AP dan FR “Dalam konseling daring ini kita sulit untuk menyampaikan masalah kepada konselor karena keterbatasan waktu baik itu oleh konselor ataupun klien/konseli , berbeda jika berhadapan langsung dapat menumpahkan semua masalah yang dihadapinya”.

Masalah lain yang dihadapi selama konseling daring adalah susahnya membaca bahasa tubuh baik itu oleh konselor maupun konseli. Hal ini seperti diungkapkan oleh KP dan N “Kita hanya dapat mengamati lewat nada suara konselor saja, atau raut muka jika konseling dilakukan melalui video call, dengan kata lain sulit membaca respon konselor terutama dari bahasa tubuhnya kecuali intonasi atau nada suara”.

Masalah terakhir yang dirasakan oleh konseli pada saat konseling daring adalah kerahasiaan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh NS dan IE. “Kami belum bisa menjamin bahwa tidak ada orang lain yang turut mendengarkan masalah kami, meskipun konselor sudah menyampaikan situasi aman tapi sering kali ada keraguan tentang hal itu karena tidak dapat melihat secara langsung saat kontak lewat telepon dengan konselor”

#### **Model layanan konseling pekerja sosial di masa pandemi**

Melihat situasi yang ditimbulkan oleh pandemi COVID-19, dan kekhasan dari cara pencegahan penyebaran melalui penerapan *social distancing* dan *physical distancing*, maka pekerja sosial merespon hal tersebut dengan memberikan layanan konseling kepada masyarakat melalui media daring. Proses konseling daring tidak berbeda dengan konseling tatap muka, hanya saja dalam pelaksanaannya pekerja sosial sebagai konselor dan klien sebagai konseli harus mampu menjalin hubungan dengan bantuan perangkat lain, sehingga proses konseling yang terjadi tidak fleksibel.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan pekerja sosial proses dalam pelaksanaan konseling daring terdiri dari lima tahap. Pertama, tahap pendekatan awal. Tahap ini dalam praktik pekerja sosial disebut dengan *engagement, intake dan contract*, dan dapat disamakan dengan proses pengantar dalam konseling tatap muka. Kedua, tahap pengungkapan dan pemecahan masalah. Tahap ini hampir sama dengan proses *assessment* dalam praktik pekerja sosial atau penjajakan dalam konseling tatap muka.

Ketiga, tahap perencanaan tujuan. Proses ini kurang lebih sama dengan proses intervensi dalam praktik pekerja sosial atau dalam konseling tatap muka dikenal dengan sebutan penafsiran. Keempat, tahap implementasi tujuan. Di dalam konseling tatap muka hal ini dikenal dengan sebutan pembinaan dan dapat disama dengan proses intervensi dalam praktik pekerja sosial. Kelima, tahap pengakhiran. Tahap ini merupakan tahap penyatuan dari berbagai proses yaitu monitoring dan evaluasi serta terminasi dalam praktik pekerjaan sosial, atau dalam konseling dikenal dengan penilaian dan penutup.

### PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini ditekankan pada tanggapan responden terhadap pelaksanaan konseling jarak jauh melalui media daring selama pandemi COVID -19. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa konseling jarak jauh melalui media daring dirasakan memiliki kemudahan bagi konseli karena tidak harus datang ke tempat konseling. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Sholihah dan Handayani (2020) yang menjelaskan bahwa salah satu keunggulan dari konseling daring adalah konselor dengan konseli tidak ada harus berjumpa.

Kelemahan atau keterbatasan yang dirasakan oleh responden melalui konseling jarak jauh, yang disampaikan responden ada empat keterbatasan.

1. Jaringan dan keterbatasan alat komunikasi

Pada umumnya konseling jarak jauh melalui telepon, *video call* atau *chatting Whatsapp* akan mengalami kendala pada hal jaringan khususnya bagi klien yang berada diluar kota/ pelosok sehingga seringkali suara kurang jelas terdengar atau bahkan tiba-tiba terputus, sehingga proses konseling kadang tidak dapat berjalan lancar. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Ifdil & Ardi ( 2013) yang mengatakan bahwa keterbatasan konseling online diantaranya adalah konseling sangat tergantung dengan dukungan media, jika media yang digunakan tidak bermasalah, konseling online bisa saja terputus dan bahkan tidak dapat terselenggara dengan matinya listrik, koneksi terganggu , atau rusaknya perangkat yang digunakan.

2. Masalah waktu dan kurangnya keleluasaan klien menyampaikan masalah

Hal ini masih berhubungan dengan keterbatasan jaringan dan alat komunikasi, sehingga seringkali konseling dilakukan secara singkat namun bisa berkali kali menghubungi konselor. Hal ini senada dengan pendapat Wang et al., (2020) berkaitan

dengan waktu alat komunikasi maka informan dalam melakukan konseling jarak jauh seringkali tidak mampu menyampaikan semua masalah yang dirasakannya, sehingga harus memilih beberapa masalah yang tepat untuk disampaikan kepada konselor. Selain itu beberapa konselor masih kurang memberi batasan waktu yang jelas. Konselor cenderung jadi terfokus pada masalah klien dan dituntut untuk dapat menanggapi klien dengan cepat padahal mungkin banyak klien yang pada hari itu juga mendesak untuk segera dilayani. Hal ini tentunya dapat membuat konselor harus berpikir tepat dan cepat dalam merespons sedangkan konselor juga membutuhkan waktu untuk menjawab semua keluhan yang ada sehingga dapat membuat kebebasan konselor terganggu yang tentunya akan mempengaruhi kehidupannya (Fahmi et al., 2020.)

### 3. Bahasa tubuh konselor

Hal ini nampaknya menjadi persoalan tersendiri bagi informan, biasanya melalui konseling tatap muka penerimaan, keramahan dan keterbukaan konselor dalam menerima klien dapat terlihat jelas sehingga memudahkan mereka untuk bercerita tentang masalahnya dan membangun kepercayaan (*trust building*) mudah tercipta. Tristanto (2021b) pada saat melakukan konseling daring via suara, tidak disarankan kepada konselor untuk menggunakan teknik empati. Teknik ini lebih baik diterapkan dalam konseling daring melalui wawancara tatap muka dengan menggunakan aplikasi *video call*. Hal tersebut karena empati diartikan sebagai kemampuan konselor untuk dapat merasakan dan menempatkan dirinya di posisi klien melalui ekspresi wajah dan gestur tubuh. Sehingga jika terjadi kesalahan pemahaman klien dalam menterjemahkan wajah dan gestur tubuh konselor, maka akan menghasilkan efek yang buruk untuk mengimplementasikan tujuan. Hal senada juga disampaikan Suler, (2004)

salah satu kritik utama dan anggapan keterbatasan utama konseling daring adalah bahwa individu sering tidak tahu banyak tentang diri klien maupun konselor satu sama lain serta keterbatasan dalam memaknai semua isyarat visual dan verbal dalam menyampaikan informasi, selain itu kurangnya umpan balik visual menyebabkan terbatasnya konselor dalam melakukan observasi sehingga data yang dikumpulkan kurang lengkap dan kevalidannya diragukan.

### 4. Kerahasiaan

konseling jarak jauh juga membuat suatu kekhawatiran tersendiri bagi klien yang menjadi informan. Sedangkan jika konseling dilakukan lewat penyampaian pesan

atau *chatting* melalui WA dan SMS kekhawatiran ada orang lain yang turut membaca pesan terkait masalah yang disampaikan. Dari kedua hal tersebut maka keraguan tentang aspek kerahasiaan ini muncul hal ini juga mempengaruhi proses atau jalannya konseling. Hal senada disampaikan oleh Harahap (2021) Masalah etika adalah hal-hal yang berkaitan dengan etika konseling yang harus dipatuhi oleh konselor, konseli, dan pihak lain. Adapun yang berkaitan dengan isu etika adalah menyangkut kerahasiaan, validitas data, penyalahgunaan komputer oleh konselor, pemahaman konselor kurang tentang lokasi dan lingkungan konseli, keseimbangan akses internet, kepedulian terhadap privacy, dan kredibilitas konselor.

Berdasarkan berbagai keterbatasan tersebut diatas, peneliti menyarankan beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hal tersebut ,diantaranya :

1. Berusaha untuk mempersiapkan alat komunikasi yang baik dan tepat termasuk pilihan waktu sesuai dengan cuaca agar jaringan / sinyal bisa didapat secara optimal dan juga diusahakan kuota yang tersedia cukup memadai. Disamping itu memvariasikan pilihan teknik penyampaian masalah antara telepon dan *chatting* lewat sms/ wa atau *video call*.
2. Berusaha untuk memilih dan memilih masalah yang tepat disampaikan melalui konseling jarak jauh, hal ini dilakukan oleh klien yang memang sebelumnya sudah terbiasa mengikuti layanan konseling di masa sebelumnya, sehingga mereka bisa memecah persoalan tersebut. Tidak demikian dengan informan yang baru mengikuti layanan konseling tampaknya sulit melakukan hal ini.
3. Mencoba membaca bahasa tubuh konselor dengan meningkatkan kepekaan akan intonasi/ nada suara yang disampaikan konselor, atau melalui raut wajah jika melalui *video call*.
4. Memilih tempat atau ruangan yang sepi agar bisa melakukan konseling jarak jauh dan terhindar dari adanya orang lain yang turut mendengarkan pembicaraan serta mengingatkan konselor akan situasi tersebut. Jika konseling dilakukan melalui pesan singkat maka menghapus semua chat yang ada di handphone dan mengingatkan hal itu pada konselor agar tidak ada yang membacanya.
5. Mengembangkan empati sebagai kemampuan konselor “untuk masuk ke dalam dunia konseli – mengalami dunia konseli seperti pengalamannya tanpa pernah kehilangan “kualitas jika” (Rogers 1971). Pada masa pandemi Covid-19 ini banyak masalah yang

dialami oleh masyarakat yang memerlukan empati kita oleh sebab itu dalam melakukan konseling jarak jauh sebaiknya para pekerja sosial/ konselor dapat mengembangkan praktik empati. Berbicara empati teringat pesan Ali bin Abi Thalib salah seorang sahabat Rasulullah, beliau memberi 7 nasihat yaitu : “ Jangan bicara hartamu dihadapan orang miskin, Jangan bicara kekuatanmu dihadapan orang yang lemah, Jangan bicara kebahagiaanmu dihadapan orang yang sedih, Jangan bicara kebebasanmu dihadapan orang yang terpenjara, Jangan bicara kesehatanmu dihadapan orang sakit , Jangan bicara anakmu di hadapan orang yang tidak punya anak, Jangan bicara orang tua dihadapan anak yatim piatu”. Makna empati yang sangat mendalam dan tepat dikembangkan oleh para konselor di masa pandemi Covid-19 ini.

Pada akhirnya, terdapat hal penting yang perlu diperhatikan dalam pemanfaat media online atau teknologi untuk pemberian layanan bimbingan dan konseling, yaitu kredensial. Harris Bowlsbey dan Sampson (2005) menyatakan kredensial konselor dalam memberikan layanan jarak jauh berupa layanan online berupa sertifikat sangat dibutuhkan untuk membantu meyakinkan konseli bahwa konselor telah memenuhi kriteria minimal yang diperlukan dalam melaksanakan praktik yang kompeten, seperti Distance Certified Counselor (DCC). Kriteria yang dimaksudkan dapat berupa memiliki gelar master dalam bidang konseling maupun bidang terkait yang tepat, berhasil menyelesaikan pelatihan konselor jarak jauh, dan memiliki status sebagai konselor bersertifikat nasional. Selain itu, konselor profesional yang menggunakan konseling online perlu untuk memperhatikan tentang efektivitas dan keamanan dari data konseli yang diperoleh dengan mematuhi standar ACA dan berkonsultasi dengan dewan lisensi tentang peraturan yang berlaku dalam penggunaan konseling online.

#### PENUTUP

Konseling pada masa pandemi COVID-19 dilakukan melalui jarak jauh dengan media daring mengandalkan teknologi komunikasi seperti saluran telepon, pesan singkat/ *chat*, *video call* maupun *teleconference*, sehingga banyak keterbatasan yang dirasakan baik oleh klien maupun konselor. Selain itu terdapat perbedaan pelaksanaan praktik konseling selama COVID-19, khususnya pada proses konseling baik tahap awal membangun

kepercayaan (*trust building*), eksplor terhadap masalah sampai pada tahap menggali dan menetapkan solusi.

Temuan dalam melakukan konseling di masa pandemi seperti ini agar menjadi pembelajaran bagi para pekerja sosial dalam melakukan konseling jarak jauh melalui media daring. Oleh sebab itu dalam tulisan ini, peneliti merekomendasikan kepada seluruh pekerja sosial dalam melakukan konseling daring agar tetap memperhatikan hal-hal berikut: 1) kelebihan dan kekurangan dalam layanan konseling daring; 2) penggunaan bantuan teknologi dalam layanan konseling daring; 3) ketepatan bentuk konseling daring; 4) akses terhadap aplikasi untuk layanan konseling daring; 5) aspek hukum dan aturan dalam penggunaan teknologi dalam konseling; 6) hal-hal teknis yang menyangkut teknologi dalam bisnis dan hukum jika seandainya layanan diberikan antar wilayah atau negara.

#### DAFTAR PUSTAKA

Association School Counselor Association. (2016). *ASCA ethical standards for school counselors*. Alexandria, VA: Association School Counselor Association.

Cacciatore, J., Carlson, B., Michaelis, E., Klimek, B., & Steffan, S. (2011). Crisis intervention by social workers in fire departments: An innovative role for social workers. *Social Work*, 56(1), 81–88.

Centore, A. J., & Milacci, F. (2008). A Study of Mental Health Counselors' Use of and Perspectives on Distance Counseling. *Journal of Mental Health Counseling*, 30(3).

Fahmi, I., Mulyana, A., Zahara, F. H., & Garnasih, T. R. (n.d.). Etika konseling daring dalam penanganan kasus terkait pandemi COVID-19 perspektif kode etik psikologi. LP2M.

Gibson, R. L., & Mitchell, M. (1981). *Introduction to guidance*. MacMillan Publishing Company.

Haberstroh, S., & Duffey, T. (2011). Face-to-face supervision of online counselors: Supervisor perspectives. *Ideas and Research You Can Use*: VISTAS, 66.

Harahap, N. M. (2021). Konseling Online Sebagai Solusi di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Al-Irsyad: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 3(1), 51–64.

Ifidl, I., & Ardi, Z. (2013). Konseling online sebagai salah satu bentuk pelayanan e-konseling. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 1(1), 15–22.

Ilpaj, S. M., & Nurwati, N. (2020). Analisis pengaruh tingkat kematian akibat COVID-19 terhadap kesehatan mental masyarakat di Indonesia. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 3(1), 16–28.

Koutsonika. (2009). E-Counseling: the new modality. Online Career Counseling-a challenging opportunity for greek tertiary education. *N Proceedings of the WebSci'09: Society On-Line*.

Lietz, C. A. (2018). infusing clinical supervision throughout child welfare practice: Advancing effective implementation of family-centered practice through supervisory processes. *Clinical Social Work Journal*, 46(4), 331–340.

Moleong, L. J. (2009). Penelitian kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.

Nicholls, A., & Dees, J. G. (2015). Social Innovation. *In International Encyclopedia of the Social &*

*Behavioral Sciences: Second Edition.*

Prasetya, D. A. (2020). *Web-based Cyber Counseling to improve Students' Counseling Interest*.

Putri, V. D. (2020). Layanan Bimbingan dan Konseling Daring Selama Masa Pandemi Covid-19. *Coution: Journal of Counseling and Education*, 1(2), 7–16.

Sakroni. (2021). Kekerasan Terhadap Anak Pada Masa Pandemi Covid-19. *Sosio Informa*, 7(2).

Sewell, K. M. (2018). Social work supervision of staff: A primer and scoping review (2013–2017). *Clinical Social Work Journal*, 46(4), 252–265.

Sholihah, I. N., & Handayani, T. (2020). Pemanfaatan Teknologi dalam Layanan Bimbingan dan Konseling di Tengah Pandemi COVID 19. *PD ABKIN JATIM Open Journal System*, 1(1), 477–483.

Subardhini, M. (2021). Keterpisahan Anak Dari Orangtua Atau Pengasuhnya Pada Masa Pandemi Covid-19. *Sosio Informa*, 7(2).

Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyberpsychology & Behavior*, 7(3), 321–326.

Susilowati, E., Subardhini, M., & Herlina, E. (2021). Inovasi Praktik Pekerjaan Sosial dalam Pelayanan Sosial Anak Pada Masa Covid-19: *Peksos: Jurnal Ilmiah Pekerjaan Sosial*, 20(1), 37–52.

Tristanto, A. (2020a). Dukungan Kesehatan Jiwa Dan Psikososial (DKJPS) Dalam Pelayanan Sosial Lanjut Usia Pada Masa Pandemi Covid-19. *Sosio Informa*. <https://doi.org/10.33007/inf.v6i2.2348>

Tristanto, A. (2020b). Perceraian Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Ilmu Sosial. *Sosio Informa*. <https://doi.org/10.33007/inf.v6i3.2417>

Tristanto, A. (2021a). Peran Pekerja Sosial Dalam Penanganan Masalah Perceraian Pada Masa Pandemi COVID-19. *Media Informasi Penelitian Kesejahteraan Sosial*, Vol. 45, No. 1, April 2021, Hal 65-78.

Tristanto, A. (2021b). Konseling Melalui Media Dalam Jaringan (Daring) Oleh Pekerja Sosial Ditengah Pandemi Covid-19. *Quantum: Jurnal Ilmiah Kesejahteraan Sosial* 2021

Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., Ho, C. S., & Ho, R. C. (2020). Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 coronavirus disease (COVID-19) epidemic among the general population in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(5), 1729.

Willis, S. S. (2009). *Konseling Komunikasi di dalam Masalah Sistem Keluarga*. Bandung: Alfabeta.