

## **PENGABDIAN MASYARAKAT MELALUI PENDIRIAN LAYANAN KONSELING DARING DAN PSIKOEDUKASI DI MEDIA SOSIAL**

**Bagas Rahmatullah, Ousama El Fatha Kusnandar, Natalia Sitinjak, Emya Pepayosa, Reeza Juwita**

CV. Berbagi Cerita Indonesia

Email: bagasrahmatullah456@gmail.com, oelfathaaa@gmail.com,  
lidianataliee@gmail.com, emyapepayosaaa@gmail.com,  
ezajuwita06@gmail.com

### **Abstrak**

Kesehatan mental merupakan unsur penting dalam pembangunan manusia, WHO mendefinisikan bahwa manusia yang berdaya, mampu mengatasi tekanan dalam hidupnya, dan mampu berkontribusi dalam komunitasnya merupakan ciri dari manusia yang sehat secara mental. Namun permasalahan mengenai pemerataan layanan kesehatan mental, aksesibilitas terhadap layanan kesehatan mental, dan biaya layanan kesehatan mental masih menjadi permasalahan. Melalui pendirian CV. Berbagi Cerita Indonesia berusaha menyediakan layanan konseling gratis dan melakukan psikoedukasi melalui media sosial. Dalam penelitian ini disajikan data pengguna layanan konseling per tahun dan data interaksi *followers* media sosial CV. Berbagi Cerita Indonesia. Peneliti berharap agar program semacam ini dapat dilakukan secara rutin dan menjangkau lebih banyak pengguna sehingga lebih banyak lagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan mental dan meningkatkan pemahaman masyarakat luas mengenai kesehatan mental.

**Kata kunci:** Konseling, Online, Social Media, Psikoedukasi

### **Abstract**

*Mental health is an important element in human development, WHO defines that humans who are empowered, able to overcome pressures in their lives, and able to contribute to their communities are characteristics of mentally healthy humans. However, problems regarding the distribution of mental health services, accessibility to mental health services, and the cost of mental health services are still problems. Through the establishment of CV. Berbagi Cerita Indonesia is trying to provide free counseling services and conduct psychoeducation through social media. In this study, data on counseling service users per year and interaction data on social media*

---

<b>How to cite:</b>	Bagas Rahmatullah, Ousama El Fatha Kusnandar, Natalia Sitinjak, Emya Pepayosa, Reeza Juwita, Pengabdian Masyarakat Melalui Pendirian Layanan Konseling Daring Dan Psikoedukasi Di Media Sosial, Vol. 7, No. 12, Desember 2022, <a href="http://Dx.Doi.Org/10.36418/Syntax-Literate.v7i12.11602">http://Dx.Doi.Org/10.36418/Syntax-Literate.v7i12.11602</a>
<b>E-ISSN:</b>	2548-1398
<b>Published by:</b>	Ridwan Institute

---

*followers of CV. Berbagi Cerita Indonesia. Researchers hope that this kind of program can be carried out regularly and reach more users so that more people get mental health services and increase public understanding of mental health.*

**Keywords:** *Counseling, Online, Social Media, Psychoeducation*

## **Pendahuluan**

Kesehatan mental merupakan unsur penting dalam pembangunan manusia, WHO mendefinisikan bahwa manusia yang berdaya, mampu mengatasi tekanan dalam hidupnya, dan mampu berkontribusi dalam komunitas nya, hal ini merupakan ciri dari manusia yang sehat secara mental. Namun sayangnya di Indonesia kita masih melihat fenomena di lapangan yang cukup menyedihkan, banyak diantara masyarakat yang masih kesulitan mendapatkan pelayanan kesehatan mental baik dari segi aksesibilitas yang kurang baik, mahalnya biaya konsultasi, hingga stigma negatif ditengah masyarakat yang masih menganggap kesehatan mental hal yang tidak penting. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia bahwa 91% penderita gangguan depresi di usia  $\geq 15$  tahun tidak mendapatkan pengobatan (Kemenkes, 2018). Hal ini tentunya menjadi tamparan keras bagi kita, bahwa problematika kesehatan mental masih ada di sekeliling kita dan tentunya ada kemungkinan diantara kita mengalami permasalahan yang sama ketika ingin mendapatkan pelayanan kesehatan mental.

Fenomena pemerataan layanan kesehatan mental masih menjadi problematika dunia, pada penelitian yang dilakukan di Ethiopia penduduk desa masih kesulitan mengakses layanan kesehatan mental karena adanya jarak yang begitu jauh antara tempat tinggal mereka dengan fasilitas kesehatan mental, bahkan ada yang perlu berjalan sejauh 2 jam jika ingin mendapatkan layanan kesehatan mental (Hailemariam et al., 2019). Hal serupa juga dirasakan oleh masyarakat di Amerika, mereka menilai jarak yang jauh antara tempat tinggal mereka dengan fasilitas layanan kesehatan mental masih menjadi permasalahan utama yang menjadikan mereka cenderung enggan mendatangi fasilitas layanan kesehatan mental (Coombs et al., 2021). Permasalahan lainnya ditemukan di Eropa bagian Tenggara, masih banyaknya stigma mengenai kesehatan mental dan kurangnya pengetahuan mengenai kesehatan mental menjadi permasalahan utama (Tirintica et al., 2018).

Melihat adanya problematika ini di Indonesia muncul lah berbagai macam bentuk layanan dukungan psikologis yang berbasis daring melalui media sosial yang dapat diakses dengan mudah, kapan pun, dimana pun, dan berbiaya murah. Hal ini merupakan salah satu cara yang efektif dalam menjangkau masyarakat lebih jauh lagi, optimal, dan meminimalisir adanya kesengajaan dengan tetap memperhatikan kode etik psikologi (Sari et al., 2020). Dalam suatu penelitian didapatkan hasil bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan mengenai efektivitas konseling daring dengan konseling tatap muka (Gonca et al., 2020) (Pescatello et al., 2020). Penelitian lain mengungkapkan bahwa konseling daring efektif dalam mengurangi tekanan psikologis seperti depresi, obsesif kompulsif, dan kecemasan (Ierardi et al., 2022).

Fakta-fakta tadi tentunya semakin menyadarkan kita bahwa halangan pemerataan layanan kesehatan mental semakin bisa dijawab, asal memiliki jaringan internet yang baik maka opsi pilihan konseling berbasis daring akan menjadi pilihan yang tepat dan tentunya mudah untuk dilakukan tanpa perlu menghabiskan waktu di jalan (MacDonell & Prinz, 2016). Selain itu layanan konseling daring sangat mudah dijangkau (Baumel, 2015), alasan inilah yang menjadikan sebagian orang merasa nyaman jika ingin melakukan konseling daring. Melihat fakta bahwa masih banyak masyarakat yang mengeluhkan adanya kesenjangan dalam hal pelayanan kesehatan mental khususnya di Indonesia maka dirasa perlu mengadakan sebuah layanan konseling daring yang diharapkan dapat menjangkau berbagai macam lapisan masyarakat. Selain itu, problematika lainnya seperti stigma negatif pada orang yang membutuhkan layanan konseling serta biaya yang cukup tinggi untuk mendapatkan layanan konseling perlu diatasi dengan baik.

Selanjutnya, melihat adanya stigmatisasi negatif pada masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan mental, diperlukan sebuah intervensi sosial yang dapat menyadarkan masyarakat mengenai pemahaman yang salah terhadap orang yang membutuhkan layanan kesehatan mental. Psikoedukasi merupakan sebuah intervensi yang dinilai efektif dalam mengurangi stigmatisasi yang di labelkan pada mereka yang mengalami permasalahan kesehatan mental (Goh et al., 2021). Sebuah penelitian menemukan psikoedukasi yang dilakukan pada instansi pendidikan sukses meningkatkan literasi mengenai kesehatan mental, mengurangi perilaku stigmatisasi, dan mengurangi kepercayaan yang salah mengenai kesehatan mental (Waqas et al., 2020). Penelitian lainnya juga menguatkan pernyataan sebelumnya, bahwa psikoedukasi yang tepat dapat berdampak positif dalam mengurangi adanya stigma negatif mengenai kesehatan mental (Gao & Ng, 2021).

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba untuk melihat bagaimana capaian dan perkembangan serta efektivitas dari adanya program pengabdian masyarakat berupa “Pendirian Layanan Konseling Daring dan Psikoedukasi Di Media Sosial” yang dilakukan oleh CV. Berbagi Cerita Indonesia.

### **Metode Penelitian**

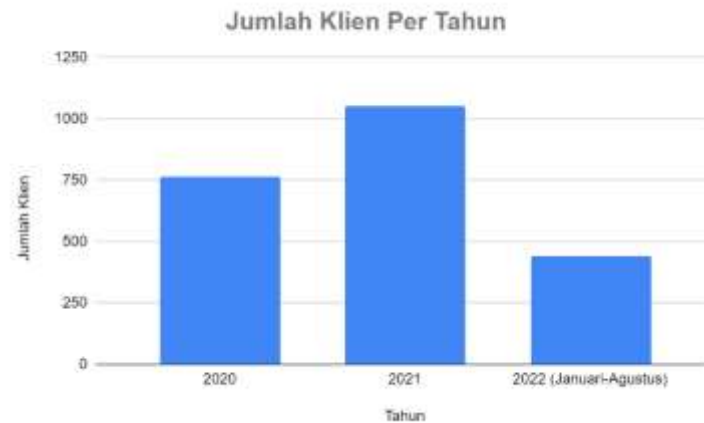
Penelitian ini dilakukan di CV. Berbagi Cerita Indonesia dari rentang tahun 2021-2022 kepada klien yang mendapatkan layanan konseling. Peneliti menggunakan kuesioner untuk mengetahui tanggapan klien setelah mendapatkan layanan konseling. Selanjutnya, analisis respon terhadap psikoedukasi yang diberikan pada media sosial melalui laporan *engagement* yang diberikan pada konten psikoedukasi yang ditampilkan pada instagram.

Adapun layanan konseling diberikan secara gratis melalui telepon menggunakan google meet. Sedangkan, konseling teks melalui instagram dan line dengan durasi layanan 60 menit untuk konseling melalui telepon dan 90 menit konseling melalui teks. Selanjutnya, konten psikoedukasi diberikan setiap pekan selama 6 hari (senin-sabtu) melalui feeds atau story instagram.

## Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada para pengguna layanan konseling didapatkan data, sebagai berikut:

**Gambar 1**  
**Jumlah Klien Per Tahun**



Data menunjukkan adanya grafik kenaikan jumlah klien dari tahun 2020 hingga tahun 2021. Terhitung sebanyak 765 klien mendapatkan pelayanan konseling pada tahun 2020, sedangkan pada tahun 2021 tercatat sebanyak 1053 klien berhasil mendapatkan layanan konseling. Adapun pada tahun 2022 tercatat hingga dari bulan Januari-Agustus terdapat 941 klien yang sudah mendapatkan layanan konseling. Angka pada tahun 2022 akan ada kemungkinan naik menjadi lebih besar sehubungan belum selesainya periode konseling pada tahun 2022.

Selanjutnya, peneliti juga mengumpulkan respon klien terhadap layanan konseling yang diberikan, peneliti memberikan 5 butir pertanyaan mengenai layanan konseling dan 1 butir pertanyaan mengenai konten psikoedukasi yang kami tayangkan pada instagram kami. Adapun butir pertanyaan nya sebagai berikut:

1. Bagaimana pengalaman anda saat menggunakan layanan peer counselor berbagicerita.id?
2. Apakah saran dari peer counsellor kami dapat memudahkan kamu?
3. Bagaimana peer counselor memperlakukan anda?
4. Seberapa terbantu anda dengan layanan konseling free di berbagicerita.id?
5. Apakah anda akan merekomendasikan layanan konseling berbagicerita.id kepada rekan anda?
6. Bagaimana anda melihat tampilan media sosial kami?

Dalam menjawab butir yang ada, partisipan dipersilakan untuk memilih skala 1-6 dari “Sangat Amat Buruk/Sangat Amat Tidak Setuju/Sangat Amat Tidak Menarik” hingga “Sangat Amat Baik/Sangat Amat Setuju/Sangat Amat Menarik”. Dalam pengisian kuesioner ini, klien diberikan kebebasan untuk mengisi dengan persetujuan klien.

Berdasarkan data hasil kuesioner yang peneliti dapatkan terdapat 941 responden yang mengisi kuesioner mengenai tanggapan setelah mendapatkan layanan konseling

pada tahun 2021. Sedangkan pada tahun 2022 terdapat 531 responden yang menyetujui untuk mengisi angket yang sudah disediakan. Berdasarkan hasil kuesioner tersebut didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Hasil Kuesioner Tahun 2020**

<b>Tahun 2020 (n : 691)</b>					
<b>Butir</b>	<b>Sangat Buruk</b>	<b>Buruk</b>	<b>Netral</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>
Butir 1 (Bagaimana pelayanan peer counsellor kami?)	0.1	0.6	3.3	22.7	83.8
Butir 2 (Bagaimana kualitas jawaban peer counsellor kami?)	0.1	0.7	6.4	29.8	73.5
Butir 3 (Apakah saran dari peer counsellor kami dapat memudahkan kamu?)	0.4	1.3	8.1	30.8	69.9
Butir 4 (Bagaimana tampilan sosial media kami?)	0.0	0.7	12.6	37.8	48.9

**Tabel 2**  
**Hasil Kuesioner Tahun 2021**

<b>Tahun 2021 [n : 941]</b>				
<b>Butir</b>	<b>Sangat Buruk</b>	<b>Buruk</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>
Butir 1	0.1	0.5	5.3	94.0
Butir 2	0.2	1.7	7.3	90.8
Butir 3	0.0	0.4	1.8	97.8
Butir 4	0.1	1.2	8.8	89.7
Butir 5	0.1	0.5	4.5	94.7
Butir 6	0.2	1.3	10.3	88.2

**Tabel 3**  
**Hasil Kuesioner Tahun 2022**

<b>Tahun 2022 (Januari-Agustus) [399]</b>				
<b>Butir</b>	<b>Sangat Buruk</b>	<b>Buruk</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>
Butir 1	0.0	0.3	3.0	96.7
Butir 2	0.0	0.8	6.3	93.0
Butir 3	0.0	0.0	1.5	98.5
Butir 4	0.0	0.5	6.8	92.7

Butir 5	0.0	0.0	3.8	96.2
Butir 6	0.0	0.3	7.8	92.0

Berdasarkan tabel pada tahun 2020, 2021, dan 2022 terdapat perbedaan butir pertanyaan. Pada tahun 2021 dan 2022, butir pertanyaan dikembangkan lagi agar dapat lebih spesifik melihat fenomena yang ada ditempat penelitian.

Pada tahun 2020 diketahui sebanyak 83.8% responden mengaku pelayanan konseling yang diberikan oleh konselor CV. Berbagi Cerita Indonesia sangat baik, 73.5% responden mengatakan kualitas jawaban konselor sangat baik, dan 69.9% mengatakan saran yang diberikan dapat memberikan kemudahan. Tahun 2021 tercatat ada kenaikan kepuasan pada klien yang mendapatkan layanan konseling dari 941 sebanyak 94% responden mengaku pelayanan yang diberikan sangat baik dan angka ini naik pada tahun 2022 sebesar 96.7%. Pada butir 2 mengenai kemudahan saran yang diberikan, tercatat pada tahun 2021 sebanyak 90.8% responden mengatakan saran yang diberikan sangat baik dan angka ini naik pada tahun 2022 di kisaran 93.0%. Pada aspek perlakuan konselor, pada tahun 2021 dilaporkan 97.8% responden mendapatkan perlakuan yang sangat baik dan angka ini naik menjadi 98.5% di tahun 2022. Selanjutnya, sebanyak 89.7% responden pada tahun 2021 mengaku layanan konseling ini sangat membantu mereka dan tahun 2022 menjadi 92.7%. Terakhir, sebanyak 94.7% responden pada tahun 2021 sangat ingin merekomendasikan layanan konseling CV. Berbagi Cerita Indonesia kepada karib kerabatnya dan pada tahun 2022 angka ini naik menjadi 96.2%.

Data ini menunjukkan bahwa kehadiran layanan konseling yang di inisiasi oleh CV. Berbagi Cerita Indonesia mendapatkan respon positif dari masyarakat, terlihat dari terus meningkatnya jumlah klien serta persentase dari setiap pertanyaan yang ada. Selanjutnya, pada penelitian ini juga mencoba untuk mengukur bagaimana respon masyarakat mengenai konten psikoedukasi yang di tayangkan pada akun instagram @\_berbagicerita.id milik CV. Berbagi Cerita Indonesia melalui analisis *instagram engagement*.

Berdasarkan analisis pada media sosial instagram didapatkan data sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Analisis Media Sosial Instagram**

<b>Instagram</b>	
<b>Followers</b>	
<b>Rentang</b>	<b>Jumlah</b>
90 hari terakhir (25 Agustus 2022)	27.191
30 hari terakhir ( 24 Oktober 2022)	31.899
7 hari terakhir (16 November 2022)	34.473
<b>Account Reached</b>	

90 hari terakhir (25 Agustus 2022)	48.044
30 hari terakhir ( 24 Oktober 2022)	31.235
7 hari terakhir (16 November 2022)	11.08
<b>Account Engaged</b>	
90 hari terakhir (25 Agustus 2022)	7.769
30 hari terakhir ( 24 Oktober 2022)	4.135
7 hari terakhir (16 November 2022)	939

Berdasarkan data laporan pada akun instagram @\_Berbagicerita.id data terbagi atas 5 bagian yang meliputi *followers*, *account reached*, *account engaged*, *gender*, dan *age*. *Followers* merupakan individu yang mengikuti akun instagram @\_Berbagicerita.id, *account reached* adalah jumlah jangkauan akun yang melihat konten yang ditayangkan oleh instagram @\_Berbagicerita.id, *account engaged* merupakan jumlah akun yang berinteraksi pada konten baik menyukai konten, komentar, membagikan, atau membalas konten, *gender* adalah jumlah distribusi audiens berdasarkan jenis kelamin, dan *age* jumlah distribusi usia.

Berdasarkan hasil data yang diperoleh terdapat peningkatan jumlah followers setiap periode, tercatat pertumbuhan followers naik sebanyak 7.282 dari periode 25 Agustus-16 November 2022. Pada jangkauan konten yang di tayangkan, terdapat penurunan pada setiap rentang periode, hal ini juga di dukung dengan menurun nya angka interaksi pada konten yang ditayangkan. Dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat melihat adanya respon positif dari masyarakat terkait dengan konten psikoedukasi yang diberikan oleh CV. Berbagi Cerita Indonesia, konten yang diberikan berhasil menaikkan jumlah followers yang ada sehingga dapat menjadi peluang besar untuk memberikan psikoedukasi yang lebih menarik lagi.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang ada melalui laporan hasil kuesioner dan analisis pada instagram @\_Berbagicerita.id, dapat disimpulkan bahwa layanan kesehatan mental daring di Indonesia sangat dibutuhkan, hal ini terbukti adanya peningkatan jumlah klien per tahun nya yang dilayani oleh CV. Berbagi Cerita Indonesia melalui program konseling daring. Selain itu, data kepuasan klien juga menunjukkan bahwa klien-klien merasa puas dan terbantu dengan adanya program ini. Setiap tahun nya dapat kita lihat bahwa terjadi peningkatan angka kepuasan klien walaupun sebaran populasi klien tidak merata setiap tahun nya, namun dapat menjadi proyeksi yang akan datang.

Pada aspek psikoedukasi melalui sosial media, adanya konten psikoedukasi merupakan titik sentral dari branding dan marketing layanan yang ada di CV. Berbagi Cerita Indonesia, berdasarkan hasil laporan instagram didapatkan bahwa adanya kenaikan jumlah followers setiap rentang, aktivitas atau engagement rate followers pun cukup tinggi, dan konten berhasil menjangkau pemilik akun instagram lebih luas. Namun, dalam

laporan ini masih terdapat kekurangan pada aspek user engagement, hal ini dapat disebabkan oleh berbagai hal, seperti kurang berminat nya pemilik akun atas konten yang dilihat, individu menggunakan akun anonim sehingga tidak begitu aktif pada akun tersebut, atau pengguna mengabaikan konten yang ada tanpa melihat isi dari konten.

Adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk penelitian berikutnya, agar dapat meningkatkan peranan seluruh tim terkait guna meningkatkan kualitas dan kuantitas baik dari segi pelayanan maupun penyajian materi. Selain itu, perlu dilakukan penelitian lanjutan secara kualitatif untuk mengetahui lebih dalam mengenai respon masyarakat terkait layanan yang diberikan dan mendapatkan gambaran mengenai efektivitas psikoedukasi yang dilakukan secara daring dalam mengurangi stigma negatif terhadap individu yang mengalami permasalahan kesehatan mental.



## BIBLIOGRAFI

- Baumel, A. (2015). Online emotional support delivered by trained volunteers: users' satisfaction and their perception of the service compared to psychotherapy. *Journal of Mental Health*, 24(5), 313–320. <https://doi.org/10.3109/09638237.2015.1079308>
- Coombs, N. C., Meriwether, W. E., Caringi, J., & Newcomer, S. R. (2021). Barriers to healthcare access among U.S. adults with mental health challenges: A population-based study. *SSM - Population Health*, 15, 100847. <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2021.100847>
- Gao, S., & Ng, S. M. (2021). Reducing Stigma Among College Students Toward People With Schizophrenia: A Randomized Controlled Trial Grounded on Intergroup Contact Theory. *Schizophrenia Bulletin Open*, 2(1). <https://doi.org/10.1093/schizbullopen/sgab008>
- Goh, Y., Ow Yong, Q. Y. J., & Tam, W. W. (2021). Effects of online stigma-reduction programme for people experiencing mental health conditions: A systematic review and meta-analysis. *International Journal of Mental Health Nursing*, 30(5), 1040–1056. <https://doi.org/10.1111/inm.12893>
- Gonca, S., Merve, S., Amanvermez, Y., Buyruk, A., Betul, M., & Duy, B. (2020). The Effectiveness of Online Counseling for University Students in Turkey: A Non-Randomized Controlled Trial. *European Journal of Educational Research*, 9(2), 825–834. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.9.2.825>
- Hailemariam, M., Fekadu, A., Medhin, G., Prince, M., & Hanlon, C. (2019). Equitable access to mental healthcare integrated in primary care for people with severe mental disorders in rural Ethiopia: a community-based cross-sectional study. *International Journal of Mental Health Systems*, 13(1). <https://doi.org/10.1186/s13033-019-0332-5>
- Ierardi, E., Bottini, M., & Riva Crugnola, C. (2022). Effectiveness of an online versus face-to-face psychodynamic counselling intervention for university students before and during the COVID-19 period. *BMC Psychology*, 10(1). <https://doi.org/10.1186/s40359-022-00742-7>
- MacDonell, K. W., & Prinz, R. J. (2016). A Review of Technology-Based Youth and Family-Focused Interventions. *Clinical Child and Family Psychology Review*, 20(2), 185–200. <https://doi.org/10.1007/s10567-016-0218-x>

Bagas Rahmatullah, Ousama El Fatha Kusnandar, Natalia Sitinjak, Emya Pepayosa,  
Reeza Juwita

Sari, O. K., Ramdhani, N., & Subandi, S. (2020). Kesehatan Mental di Era Digital: Peluang Pengembangan Layanan Profesional Psikolog. *Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*, 30(4). <https://doi.org/10.22435/mpk.v30i4.3311>

Tirintica, A. R., Andjelkovic, I., Sota, O., Pirlog, M. C., Stoyanova, M., Mihai, A., & Wallace, N. (2018). Factors that influence access to mental health services in South-Eastern Europe. *International Journal of Mental Health Systems*, 12(1). <https://doi.org/10.1186/s13033-018-0255-6>

Waqas, A., Malik, S., Fida, A., Abbas, N., Mian, N., Miryala, S., Amray, A. N., Shah, Z., & Naveed, S. (2020). Interventions to Reduce Stigma Related to Mental Illnesses in Educational Institutes: a Systematic Review. *Psychiatric Quarterly*, 91(3), 887–903. <https://doi.org/10.1007/s11126-020-09751-4>

---

**Copyright holder:**

Bagas Rahmatullah, Ousama El Fatha Kusnandar, Natalia Sitinjak, Emya Pepayosa,  
Reeza Juwita (2022)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

