



EFEKTIVITAS LAYANAN *E-COUNSELLING* HERE YUGO PADA PROGRAM “RUANG BERCERITA”

Akmalina Ziadati Sukmaningtyas¹ Dwi Handayani²

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan,
Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

Akmalinaziadati061.km19@student.unusa.ac.id handayani.dwi@unusa.ac.id

Abstract

In Indonesia mental health is a new thing to talk about, as many as 19 million people aged over 15 years experience emotional disorders and more than 12 million people aged over 15 experience depression, this data is shown by Basic Health Research (Riskesdas) in 2018, the government, NGOs and NGOs have made many innovations and the latest programs to reduce mental health problems, one of which is by creating online consultation programs or e-counseling. The Hereyugo story room is one of the programs created by Ousean Global, this program which has been running for six months has never been evaluated to find out how effective this program is. The purpose of this research is to analyze the effectiveness of the Hereyugo e-counseling service in the Ruang Bercerita program. The research method used in this study is qualitative with an exploratory approach. Informants in this study were clients who had attended product development programs and managers using online interview data collection techniques which were then analyzed using theory from Arron T. Beck. The results of this study indicate that the effectiveness of e-counseling is equal to or even exceeds the effectiveness of face-to-face counseling in dealing with mental health problems. The conclusion of this study is paying attention to long-term changes in the psychological well-being of clients and measuring the long-term impact of e-counseling interventions, can provide a more complete understanding of the long-term benefits of e-counseling services.

Keywords: *e-counseling, services, counselling, mental health, teenager*

Abstrak

Di Indonesia kesehatan mental adalah hal yang baru untuk dibicarakan, sebanyak 19 juta penduduk berusia lebih dari 15 tahun mengalami gangguan emosional dan lebih dari 12 juta penduduk berusia lebih dari 15 tahun mengalami depresi, data ini ditunjukkan oleh Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) pada tahun 2018, pemerintah, NGO dan LSM banyak membuat inovasi dan program terbaru untuk mengurangi masalah kesehatan mental, salah satunya dengan cara membuat program konsultasi online atau e-counseling. Ruang bercerita Hereyugo menjadi salah satu program yang diciptakan oleh Ousean Global, program yang sudah berjalan selama enam bulan ini belum pernah dilakukan evaluasi untuk mengetahui seberapa efektifnya program ini berjalan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas dari layanan *e-counseling* Hereyugo pada program Ruang Bercerita. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan eksploratif. Informan pada penelitian ini adalah klien yang pernah mengikuti program dan manajer produk development dengan teknik pengumpulan data wawancara online yang selanjutnya dianalisis menggunakan teori dari Arron T. Beck. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas *e-counseling* sama dengan atau bahkan melebihi efektivitas konseling tatap muka dalam menangani masalah-masalah kesehatan mental. Simpulan dari penelitian ini adalah memperhatikan perubahan jangka panjang dalam kesejahteraan psikologis klien dan mengukur dampak jangka panjang dari intervensi *e-counseling*, dapat memberikan pemahaman yang lebih lengkap tentang manfaat jangka panjang dari layanan *e-counseling*.

Kata Kunci : *e-counseling, layanan, konseling, kesehatan mental, remaja*

PENDAHULUAN

Jutaan orang di dunia terkena penyakit mental setiap tahun. Penting untuk mengukur seberapa umum penyakit mental itu, sehingga dapat mempengaruhi kondisi fisik, sosial, dan keuangan seseorang. Perkiraan prevalensi kesehatan mental di Amerika adalah sebagai berikut: gangguan kecemasan, 28,8%; gangguan mood, 20,8%; gangguan kontrol impuls, 24,8%; gangguan penggunaan zat, 14,6%; gangguan apapun, 46,4%. Rata – rata usia seseorang yang mengalami gangguan kecemasan (11 tahun) dan kontrol impuls (11 tahun) daripada gangguan penggunaan zat (20 tahun) dan suasana hati (30 tahun). Setengah dari semua kasus tersebut dinyatakan meninggal dunia akibat bunuh diri (Kessler *et al.*, 2005).

Di Indonesia kesehatan mental adalah hal yang baru untuk dibicarakan, sebanyak 19 juta penduduk berusia lebih dari 15 tahun mengalami gangguan emosional dan lebih dari 12 juta penduduk berusia lebih dari 15 tahun mengalami depresi, data ini ditunjukkan oleh Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) pada tahun 2018. Masalah kesehatan mental di Indonesia adalah masalah yang sangat tinggi dikarenakan 20% dari 250 juta penduduk secara keseluruhan berpotensi mengalami masalah kesehatan mental, terlebih tidak semua provinsi di Indonesia mempunyai rumah sakit jiwa sehingga tidak semua orang dengan masalah gangguan jiwa mendapatkan pengobatan yang seharusnya, masalah kesehatan mental terus menerus meningkat dikarenakan masyarakat Indonesia tidak terlalu memiliki kesadaran terhadap kesehatan mental dan tidak memiliki keinginan untuk pergi berobat. Menurut Ikatan Psikolog Klinis Indonesia (IPK), jumlah psikologis klinis yang ada saat ini sebesar 3.232, jumlah ini berbanding jauh dengan Amerika Serikat yang memiliki 106,500 psikolog. Selain minimnya psikolog klinis, faktor lain yang membuat masyarakat Indonesia enggan untuk berobat adalah besarnya biaya konsultasi, hal ini yang menjadi pertimbangan banyak orang untuk pergi ke psikolog (Abdullah *et al.*, 2020).

Pemerintah Indonesia terus mengupayakan program preventif dan promotif untuk menanggulangi masalah kesehatan mental, salah satunya adalah layanan Sejiwa yang diciptakan oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, layanan ini diciptakan saat era *covid-19* melanda. Masyarakat bisa mendapatkan edukasi, konsultasi, serta pendampingan psikologis melalui *call center* Sejiwa. Meskipun layanan ini sudah berjalan lebih dari satu tahun, tetapi masyarakat Indonesia tidak mengetahui adanya layanan ini. Selain pemerintah, Lembaga Swadaya Masyarakat dan *Non Governmental Organization* juga banyak menciptakan program konseling yang dapat diakses oleh masyarakat Indonesia, masing masing LSM atau NGO memiliki tujuan dan visi misi berbeda untuk setiap sesi konseling. Bentuk dari konseling yang diberikan juga bervariasi, *e-counselling* atau konseling online, *blind* konseling, dan *electronic counselling in telegram*. Program – program yang diciptakan oleh LSM dan NGO diciptakan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terkait kesehatan mental. Konseling online adalah upaya alternatif yang dapat dilakukan oleh konselor untuk upaya pencegahan, mengurangi dan meningkatkan kesadaran dan juga membantu menyelesaikan masalah klien dengan metode virtual (Haryati, 2020).

Konseling online (*e-counselling*) adalah media yang lebih baru untuk pemberian pelayanan kesehatan jiwa yang telah sebagian besar diambil oleh praktisi swasta dan banyak lagi perlahan oleh penyedia layanan kesehatan mental tradisional (Ainsworth, 2001). Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pentingnya teknologi informasi dalam *e-counselling*, yaitu: perkembangan era globalisasi yang meningkat sehingga menuntut seorang konselor untuk memanfaatkan teknologi informasi, yang kedua karena teknologi informasi ini mampu membantu pekerjaan konselor dalam melakukan layanan bimbingan konseling yang dapat dilakukan melalui banyak cara seperti, *chatting*, *meeting online*, email, dan *video phone* dengan tetap memperhatikan kode etik, dan yang ketiga pada era covid-19 *e-counselling* merupakan hal yang wajib dilakukan bagi konselor disetiap sekolah sebagai bentuk adaptasi belajar bersama siswa (Abdullah *et al.*, 2020).

Dalam hal ini salah satu NGO, yaitu Ouesan juga membuat program yang serupa Bernama Ruang Bercerita *Hereyugo*. Memiliki visi dan misi yang sejalan dengan kementerian kesehatan yakni, peningkngkatan sumber daya kesehatan. Dalam hal ini Ouesan membuat program *e-counselling* yang dinamakan Ruang Bercerita Hereyugo, yang dimanfaatkan oleh Ouesan untuk menurunkan angka kesehatan mental di Indonesia. Layanan Ruang Bercerita Hereyugo merupakan salah satu layanan dari Ousean dengan fokus pada penanganan kesehatan mental yang sedang menjadi momok besar generasi saat ini. Ruang Bercerita Hereyugo akan diselenggarakan dalam sesi konsultasi online dengan Psikolog bersertifikat serta profesional di bidangnya. Program ini memiliki tujuan menjadi wadah bagi masyarakat dari segala usia (Pelajar, Mahasiswa, Fresh Graduate, Masyarakat Umum) untuk bercerita hingga penyelesaian masalah yang berkaitan dengan mental seseorang. Dalam layanan Ruang Bercerita Hereyugo, program dibentuk dalam sesi konsultasi melalui Zoom Meeting sesuai jadwal yang sudah disepakati antara kedua pihak, yaitu pihak Psikolog dan para peserta. Program yang sudah berjalan selama enam bulan ini belum pernah dilakukan evaluasi. Hal ini yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, yakni menganalisis seberapa efektif layanan *e-counselling* dalam program Ruang Bercerita Hereyugo.

METODE

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan eksploratif untuk melihat keefektifan layanan *e-counselling* pada program Ruang Bercerita *hereyugo*.

Lokasi dan Waktu

Penelitian ini berlokasi pada departemen *bussines development* divisi *hereyugo*. Waktu yang digunakan pada penelitian ini dimulai pada tanggal September 2022 sampai oktober 2022.

Sampel Penelitian

Sampel penelitian ini adalah klien yang pernah mengikuti layanan ruang bercerita hereyougo dan manajer *product development*, sejumlah tiga orang, yang dipilih dengan teknik purposive sampling atau pertimbangan tertentu.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan wawancara secara online, dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada klien untuk menanyakan pelaksanaan pelayanan, sistematika pelayanan dan kepuasan pelayanan. Sedangkan kepada manajer untuk menanyakan pertanyaan terkait pelaksanaan pelayanan dan sistematika pelayanan.

HASIL

a. Gambaran umum

Layanan Here Yugo merupakan salah satu layanan dari Ousean dengan berfokus pada penanganan kesehatan mental yang sedang menjadi momok besar generasi saat ini. Here Yugo akan diselenggarakan dalam sesi konsultasi online dengan Psikolog bersertifikat serta profesional di bidangnya. Acara ini memiliki tujuan untuk menjadi wadah bagi masyarakat dari segala usia (Pelajar, Mahasiswa, Fresh Graduate, Masyarakat Umum) untuk bercerita hingga penyelesaian masalah yang berkaitan dengan mental seseorang. Dalam layanan Here Yugo, program yang akan kami berikan adalah berupa sesi konsultasi melalui Zoom Meeting sesuai jadwal yang sudah disepakati antara kedua pihak, yaitu pihak Psikolog dan para peserta. Dalam setiap periode yang dijalankan Ruang Bercerita Hereyugomemiliki tema tersendiri untuk memudahkan klien Berkonsultasi dengan konselor, dengan sistematika pelayanan sebagai berikut:

1. Peserta membaca Booklet Ruang BerceKITA yang sudah disediakan.
2. Setelah memahami isi Booklet, peserta menghubungi contact person untuk menanyakan slot psikolog yang masih tersedia.
3. Peserta mengisi link pendaftaran dan melakukan pembayaran, Setelah pendaftaran dikonfirmasi oleh contact person, peserta akan masuk ke grup whatsapp yang sudah disediakan untuk memudahkan penyebaran informasi dan koordinasi agar apabila terdapat kendala dan pengumuman dapat terjangkau oleh keseluruhan peserta.
4. Peserta akan berkonsultasi secara 1 on 1 bersama konselor yang telah dipilih sebelumnya. Peserta diharapkan bisa menceritakan secara langsung permasalahan yang dihadapi, sehingga konselor mampu memberikan comfort, saran dan masukan kepada peserta dengan sesuai.

b. Pelaksanaan Pelayanan

Keterhubungan dan kepercayaan harus dibangun oleh konselor untuk membuat klien percaya bahwa hubungan awal yang diawali dengan sapaan ramah dan santun, tahapan ini disebut dengan Build Up Rapport, tahapan ini sangat penting bagi keberlangsungan sesi konseling karena di tahapan ini klien akan memberikan penilaian terhadap sesi konseling yang akan dijalaninya bersama konselor (Junita & Adyani, 2021).

"saya merasa nyaman ketika mulai bercerita dengan konselor, tidak ada judgment terkait masalah saya. Konselornya juga sangat ekspresif dan memberikan sapaan yang unik diawal, saya sedikit merasa tenang setelah sesi konseling ini" klien A.

"konselor asik dia bisa membangun suasana hangat sehingga saya tidak tegang untuk bercerita, di sesi awal konseling saya ditanya beberapa hal yang menjurus ke akar masalah saya, beliau juga memberikan saran yang membangun, rasa khawatir berlebihan saya sedikit berkurang" Klien B.

"sebelum diadakan sesi konseling kami sangat berharap para konselor bangun hubungan yang baik dengan para klien hal ini juga kami upayakan dengan cara menari konselor yang bersertifikat" Manajer.

Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya, bahwa dengan membangun hubungan yang baik, klien akan merasa lebih lega, lebih tenang, kecemasan dan kekhawatiran berkurang dan mendapatkan insight yang lebih baik dalam melihat suatu persoalan, sehingga membuat fikiran lebih positif, perasaan lebih bersemangat dan termotivasi (Junita and Adyani, 2021).

Kerahasiaan dan keamanan juga hal yang sangat perlu diperhatikan, kebijakan dan praktik privasi yang ketat perlu diterapkan dalam pelaksanaan *e-counseling* guna menjaga privasi klien.

"di awal, saya sempat menanyakan tentang sesi konseling ini , apakah sesi konseling dilakukan secara one on one atau bersama dengan klien lain dan cp menjelaskan konseling akan dilakukan secara one on one. Saya rasa itu sudah cukup menjelaskan terkait anonimitas" klien A.

"saya lebih merasa aman karena sesi konseling dilakukan bertatap muka langsung dengan konselor cp hanya membantu saya hingga konselor datang ke ruang zoom, setelah itu leave" klien B

"pada saat trial program, kami mencoba dengan beberapa teknik konseling. Yang pertama dengan one on one yang kedua blind konseling, setelah banyak pertimbangan kami memilih one on one konseling" manajer.

Berdasarkan pernyataan informan diatas, program Ruang Bercerita Hereyugo menjaga keamanan dan privasi klien. Hal ini sesuai dengan penelitian Barak & Shapira (2008) konselor dan platform yang digunakan harus mengimplementasikan Tindakan keamanan yang tepat untuk melindungi informasi pribadi klien, hal ini ditujukan untuk membangun kepercayaan antara klien dan konselor.

Selain kerahasiaan dan keamanan, hal yang perlu diperhatikan juga adalah peningkatan pengetahuan klien setelah melakukan sesi konseling. Konselor membantu klien memahami diri mereka sendiri dengan lebih baik termasuk mengenali emosi, motivasi, kekuatan, dan kelemahan mereka. Selain itu konselor dapat membantu meningkatkan keterampilan sosial dan komunikasi.

“konselor menjelaskan tentang perbedaan stress dan depresi yang selama ini saya anggap sama. Saya juga dibantu untuk menunjukkan emosi dengan baik, selain itu beliau juga menjelaskan bagaimana cara mengatur emosi yang baik sehingga saya tidak menjadi tantrum” klien A.

“karena sesi konseling ini adalah sesi konseling saya yang pertama, saya jadi paham betapa pentingnya kesehatan mental itu, beliau mengajarkan tapi tidak dengan menggurui” klien B.

Peningkatan pengetahuan klien setelah sesi konseling sangat tergantung pada komitmen dan kerja sama klien selama proses konseling. Pada program Ruang Bercerita klien dan konselor sangat bekerja sama dengan baik sehingga konselor dapat memberikan materi Pendidikan untuk membantu klien meningkatkan pengetahuannya setelah sesi konseling (Barak & Shapira, 2008).

c. Sistematika Pelayanan

Sistematika pelayanan *e-counseling* memiliki potensi untuk meningkatkan aksesibilitas layanan konseling bagi para klien yang membutuhkannya. Penting bagi penyedia program layanan untuk mempertimbangkan beberapa faktor untuk mengatasi kendala-kendala yang mungkin muncul, sehingga layanan yang tersedia dapat bermanfaat untuk banyak orang. Salah satunya adalah aksesibilitas atau kemudahan penggunaan platform *e-counseling*, hal ini harus dirancang dengan mudah dan intuitif, hal ini sangat penting diakrenakan tingkat pemahaman klien berbeda-beda.

“gampang diakses kok, karena bisa memilih mau pake zoom, gmeet atau skype. Tapi personal aku lebih terbiasa menggunakan gmeet, link gmeet juga sudah disediakan H-1 sebelum sesi konseling” klien A.

“membantu banget, bukan Cuma link yang dikasi sama penyelenggara, tapi juga ada panduan penggunaan platform dan cara mendownload platform tersebut” klien B.

“kami memberikan fasilitas zoom, gmeet atau skype. Karena kami tidak tahu klien terbiasa menggunakan platform yang mana, ini kami sediakan untuk memudahkan para klien untuk berkomunikasi dengan para konselor kami” Manajer.

Salah satu keunggulan dari *e-counseling* adalah fleksibilitas waktu. Klien dapat mengakses layanan kapanpun dibutuhkan, klien dapat memilih waktu konsultasi sesuai dengan kenyamanan mereka sendiri. Mereka dapat memilih waktu yang paling cocok dalam jadwal harian mereka, tanpa ahrus terikat dengan jadwal yang di tentukan secara ketat.

“karena saya mahasiswa, jadwal konsultasi bisa saya sesuaikan dengan jadwal kuliah” Klien A.

“kami diberikan pilihan jam konseling dan sewaktu-waktu bisa diubah atau di reschedule” klien B.

“iya, masuk kedalam salah satu benefit yang kami berikan. Tapi tetap kami sesuaikan dengan jak kerja konselor di luar program ini berjalan” Manajer.

Fleksibilitas waktu ini, *e-counseling* memberikan kemudahan akses dan kenyamanan bagi klien dalam meningkatkan dukungan konseling. Fleksibilitas ini juga membantu mengatasi kendala jarak, keterbatasan waktu dan kesulitan dalam mengatur jadwal yang dapat di temui dalam konseling tatap muka tradisional (Reynolds & Stiles, 2008).

d. Kepuasan Pelayanan

Kesesuaian harapan klien dalam program layanan e counseling dapat tergantung oleh kualitas konselor, ketersediaan layanan dan komunikasi yang efektif antara pihak penyelenggara, konselor dan klien (Sucala *et al*, 2012).

"dari awal harapannya sedikit menemukan titik terang, tapi yang saya dapatkan lebih dari itu. Saya juga lihat CV dari konselor yang tersedia, saya rasa sudah cukup berpengalaman, mungkin bisa ditambah konselornya, sejauh ini puas sama program ini" klien A.

"cp responsive tapi slowrespon ya, tapi tetep terbantu kok, saya banyak mengajukan pertanyaan, tapi ya slowrespon banget. Buat konselornya, saya cocok mbak, pengen nambah sesi konseling tapi programnya sudah berakhir. Lain kali durasi programnya agak lama ya mbak" klien B.

Kesesuaian harapan klien sangat penting untuk mencapai kepuasan klien. Keterampilan dan kompetensi konselor dalam bertatap muka dengan klien serta kejelasan sistematis alur pelayanan program. Setiap klien memiliki preferensi dan harapan yang berbeda dalam hal e-counseling. Maka dari itu penting bagi penyelenggara program untuk terus melakukan evaluasi serta perbaikan system dan terus berkomunikasi dengan para klien untuk memahami kebutuhan dan harapan klien.

SIMPULAN

E-counseling adalah pendekatan yang efektif dalam menyediakan layanan dukungan psikologis dan konseling jarak jauh.

a. Pelaksanaan pelayanan

Pelaksanaan pelayanan dari program Ruang Berceita sesuai dengan penelitian terdahulu, yaitu membangun hubungan yang baik dengan klien sehingga klien merasa lebih lega, lebih tenang, kecemasan dan kekhawatiran berkurang, serta mendapat insight baru. Berdasarkan pernyataan informan diatas, program Ruang Berceita Hereyugo menjaga keamanan dan privasi klien. Klien dan konselor juga membangun kerja sama yang baik sehingga klien mendapatkan pengetahuan yang baru.

b. Sistematis pelayanan

Sistem pelayanan Ruang Berceita Hereyugo cukup baik terlihat dari pernyataan klien yang mengatakan bahwa platform yang disediakan oleh Ousean cukup mudah untuk diakses. Serta layanan ini memiliki fleksibilitas waktu yang mudah di akses oleh klien kapanpun dan dimanapun.

c. Kepuasan pelayanan

Klien-klien dari Ruang Berceita cukup puas dengan layanan yang sudah diberikan. Kesesuaian harapan klien dalam program layanan e counseling dapat tergantung oleh kualitas konselor, ketersediaan layanan dan komunikasi yang efektif antara pihak penyelenggara, konselor dan klien. Namun, klien memberikan beberapa saran dan masukan agar program ini dapat berjalan lebih baik kedepannya.

Menurut kesimpulan diatas dapat diartikan bahwa program Ruang Berceita Hereyugo dianggap efektif karena sesuai dengan teori dari Arron T. Beck yang mengatakan bahwa *E-counseling* dapat efektif dalam mengatasi masalah-masalah spesifik, seperti kecemasan, depresi, stres, dan trauma. Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas *e-counseling* sama dengan atau bahkan melebihi efektivitas konseling tatap muka dalam menangani masalah-masalah tersebut.

SARAN

Melakukan penelitian dengan desain pemantauan jangka panjang untuk memahami efektivitas jangka panjang dari *e-counseling*, memperhatikan perubahan jangka panjang dalam kesejahteraan psikologis klien dan mengukur dampak jangka panjang dari intervensi *e-counseling*, dapat memberikan pemahaman yang lebih lengkap tentang manfaat jangka panjang dari layanan ini. Meningkatkan kualitas metodologi penelitian dalam penelitian efektivitas *e-counseling*. Menggunakan desain penelitian yang kuat, seperti uji acak terkontrol, dengan kelompok kontrol yang tepat dan pengumpulan data yang valid dan reliabel, dapat memberikan bukti yang lebih kuat mengenai efektivitas *e-counseling*. Dengan melibatkan penelitian yang komprehensif dan berfokus pada berbagai aspek.

DAFTAR PUSTAKA

1. Abdullah, Z. et al. (2020) 'Dalam Upaya Pencegahan Dan Penanganan Covid-19', Jurnal Pengabdian Masyarakat, pp. 11–29.
2. Ainsworth, M. (2001). The internet therapy guide. Available online at: <http://www.metanoia.org/imhs/type.htm> (accessed 25 June 2005).
3. Beebe, L., & Tian, L. (2004). Telephone intervention-problem solving for persons with schizophrenia. *Issues in mental health nursing*, 25, 317329.
4. Cavanagh, K., & Shapiro, D. A. (2004). Computer treatment for common mental health problems. *Journal of Clinical Psychology*, 60(3), 239–251. <https://doi.org/10.1002/jclp.10261>
5. Creswell, John W. 2015. Penelitian Kualitatif & Desain Riset. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
6. Junita, N., & Adyani, L. (2021). Efektifitas Konseling Online Pada Mahasiswa Selama Pandemi Covid-19. In *Jurnal Diversita* (Vol. 7, Issue 2, pp. 168–174). <https://doi.org/10.31289/diversita.v7i2.4554>
7. Kessler RC, Berglund P, Demler O, Jin R, Merikangas KR, Walters EE. Lifetime Prevalence and Age-of-Onset Distributions of DSM-IV Disorders in the National Comorbidity Survey Replication. *Arch Gen Psychiatry*. 2005;62(6):593–602. doi:10.1001/archpsyc.62.6.593
8. King, R., Spooner, D., & Reid, W. (2003). Online psychotherapy efficacy and prospects for structured and exploratory approaches. In R. Wootton (Ed.), *Telepsychiatry and E-Mental Health*. London: Royal Society of Medicine Press
9. Namora, L. L. (2013). Memahami Dasar-dasar Konseling dalam Teori dan Praktik. Kencana Prenada Media Grup
10. Reese, R. (2004). Telephone counseling: are offices becoming obsolete? *Journal of Counseling and Development*, March, 22.
11. Rochlen, Aaron & Beretvas, S. & Zack, Jason. (2004). The Online and Face-to-Face Counseling Attitudes Scales: A Validation Study. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*. 37. 10.1080/07481756.2004.11909753.
12. Sood, A., & Tellis, G. J. (2011). Demystifying Disruption: A New Model for Understanding and Predicting Disruptive Technologies. *Marketing Science*, 30(2), 339–354. <http://www.jstor.org/stable/23012004>
13. Willis, S. S. (2009). *Konseling Keluarga*. Alfabeta
14. Young, K. S. (2005). An empirical examination of client attitudes towards online counseling. *Cyberpsychology and Behavior*, 8, 172177.
15. Zabinski, M., Wilfley, D., Pung, M., Winzelberg, A., Eldredge, K., & Taylor, C. B. (2004). An interactive internet based intervention for women at risk of eating disorders: A pilot study. *International Journal of Eating Disorders*, 30, 129–1377.