



# Pengembangan *Platform* Konseling Mahasiswa Berbasis Sistem Informasi sebagai Inovasi Layanan Psikologis Kampus

Shofwatun Amaliyah<sup>(1)</sup>, Puspita Puji Rahayu<sup>(2)</sup>, Dody Indra Sumantiawan<sup>(3)</sup>

<sup>1, 2, 3</sup> Universitas Nasional Karangturi Semarang, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[shofwamaliyah@gmail.com](mailto:shofwamaliyah@gmail.com), <sup>2</sup>[puspita.rahayu@unkartur.ac.id](mailto:puspita.rahayu@unkartur.ac.id),  
<sup>3</sup>[dodyindrass@gmail.com](mailto:dodyindrass@gmail.com)

---

## Abstract

Increasing academic demands and the growing complexity of students' lives have contributed to a rise in psychological problems, particularly academic stress, anxiety, and adjustment difficulties, highlighting the need for adaptive and accessible counseling services in higher education. However, access to campus counseling services remains limited by time constraints, stigma, and the availability of professional personnel. This study aims to develop and evaluate an information system-based student counseling platform as an innovation in campus psychological services. An evaluative mixed-method approach with an explanatory sequential design was employed, beginning with quantitative data collection and analysis followed by qualitative exploration. The participants consisted of 30 students who used the counseling platform, along with two psychologists and one campus counselor. In the quantitative phase, usability, user satisfaction, and perceived usefulness of the platform were assessed. The qualitative phase involved in-depth interviews to explore user experiences, strengths, and implementation challenges. The findings indicate that the counseling platform demonstrated a high level of acceptance, was perceived as easy to use, and effectively enhanced students' access to psychological services. Qualitative results further emphasized improved accessibility, service flexibility, and the platform's potential to expand the reach of counseling services, although challenges related to platform refinement, user readiness, and digital ethics remain. This study concludes that an information system-based counseling platform is feasible as an innovative approach to campus psychological services, with recommendations focusing on strengthening regulatory frameworks, digital literacy, and the integration of online and offline counseling services.

**Keyword:** *Counseling Platform, Students, Information System, Psychological Services*

---

## Abstrak

Peningkatan tuntutan akademik dan kompleksitas kehidupan mahasiswa berdampak pada meningkatnya masalah psikologis, khususnya stres akademik, kecemasan, dan kesulitan penyesuaian diri, menuntut perguruan tinggi untuk menyediakan layanan konseling yang adaptif dan mudah diakses. Namun, akses terhadap layanan konseling di perguruan tinggi masih terbatas oleh faktor waktu, stigma, dan ketersediaan tenaga profesional. Penelitian ini bertujuan mengembangkan dan mengevaluasi *platform* konseling mahasiswa berbasis sistem informasi sebagai inovasi layanan psikologis kampus. Penelitian menggunakan metode *mixed-method* evaluatif dengan desain *explanatory sequential*, yang diawali dengan pengumpulan dan analisis data kuantitatif, kemudian diperdalam melalui data kualitatif. Subjek penelitian terdiri dari 30 mahasiswa yang menggunakan *platform* konseling serta 2 psikolog dan 1 konselor kampus. Pada tahap kuantitatif dilakukan pengukuran tingkat kegunaan, kepuasan, dan persepsi kebermanfaatan layanan pengguna *platform*. Tahap kualitatif dilakukan melalui wawancara mendalam untuk mengeksplorasi pengalaman, kelebihan, dan tantangan implementasi *platform*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *platform* konseling memiliki tingkat penerimaan yang tinggi, dinilai mudah digunakan, serta efektif dalam meningkatkan akses layanan psikologis mahasiswa. Temuan kualitatif menguatkan hasil tersebut dengan menyoroti kemudahan akses, fleksibilitas layanan, serta potensi *platform* dalam memperluas jangkauan konseling, meskipun masih terdapat tantangan terkait penyempurnaan *platform* layanan, kesiapan pengguna dan etika layanan digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa *platform* konseling berbasis sistem informasi layak digunakan sebagai inovasi layanan psikologis kampus dengan rekomendasi penguatan regulasi, literasi digital, dan integrasi layanan luring.

**Kata Kunci :** Platform Konseling, Mahasiswa, Sistem Informasi, Layanan Psikologis

---

Received: 13 Desember 2025

Accepted: 26 Desember 2025

Published: 15 Januari 2026

---

## Pendahuluan

Mahasiswa merupakan kelompok perkembangan dewasa awal yang berada pada fase transisi kritis dari dunia remaja menuju peran dewasa yang lebih mandiri. Pada fase ini, mahasiswa dihadapkan pada berbagai tuntutan perkembangan yang kompleks, meliputi penyesuaian akademik, pembentukan identitas diri, pengelolaan relasi sosial, serta kesiapan menghadapi tuntutan karier di masa depan. Berbagai studi menunjukkan bahwa fase dewasa awal merupakan periode yang rentan terhadap munculnya permasalahan psikologis, seperti stres akademik, kecemasan, kelelahan emosional, serta penurunan kesejahteraan psikologis (Córdova Olivera et al., 2023; Dessauvagie et al., 2021).

Tekanan akademik yang tinggi, seperti beban tugas yang padat, tuntutan pencapaian prestasi, sistem evaluasi yang kompetitif, serta ekspektasi akademik dari lingkungan sosial, menjadi sumber stres utama bagi mahasiswa. Selain itu, mahasiswa juga dihadapkan pada tantangan adaptasi terhadap lingkungan belajar yang lebih otonom, perubahan metode pembelajaran, serta tuntutan pengelolaan waktu dan tanggung jawab secara mandiri. Kondisi ini sering kali diperburuk oleh keterbatasan keterampilan coping, kurangnya dukungan sosial, serta stigma terhadap pencarian bantuan psikologis, sehingga tidak sedikit mahasiswa yang mengalami stres berkepanjangan tanpa penanganan yang memadai. Rizal (2025) menemukan bahwa semakin tinggi tingkat stres akademik yang dialami mahasiswa, semakin rendah kemampuan konsentrasi mereka dalam proses belajar, menunjukkan hubungan negatif antara stres dan fokus kognitif yang berdampak pada kualitas pembelajaran. Tingginya tingkat stres mahasiswa juga berdampak langsung pada berbagai aspek fungsi psikologis dan akademik, seperti menurunnya konsentrasi belajar, kelelahan mental, gangguan emosi, hingga penurunan motivasi dan performa akademik (Amaliyah, 2024; Musrifah et al., 2025; Muttaqin & Hanif, 2025).

Perguruan tinggi memiliki tanggung jawab institusional dalam menyediakan layanan dukungan psikologis bagi mahasiswa sebagai bagian dari upaya menjaga kesejahteraan mental dan menunjang keberhasilan akademik. Layanan tersebut umumnya diwujudkan melalui unit layanan konseling mahasiswa atau *student counseling center* yang berfungsi sebagai sarana pendampingan psikologis, pencegahan masalah kesehatan mental, serta penanganan kasus-kasus psikologis yang dialami mahasiswa. Berbagai penelitian menegaskan bahwa ketersediaan layanan konseling yang efektif di lingkungan perguruan tinggi berperan penting dalam menurunkan tingkat stres, kecemasan, serta risiko gangguan kesehatan mental pada mahasiswa (Eisenberg et al., 2022).

Namun demikian, implementasi layanan konseling konvensional berbasis tatap muka masih menghadapi berbagai keterbatasan struktural dan operasional. Keterbatasan jumlah konselor dibandingkan dengan jumlah mahasiswa, jam layanan yang terbatas, serta akses layanan yang belum merata menjadi kendala utama dalam pemanfaatan layanan konseling kampus. Selain itu, stigma negatif terhadap konseling tatap muka masih menjadi faktor penghambat bagi mahasiswa untuk mencari bantuan profesional,

terutama terkait kekhawatiran akan penilaian sosial dan kerahasiaan masalah pribadi (Gulliver et al., 2020; Xiao et al., 2021). Kondisi ini menyebabkan banyak mahasiswa dengan kebutuhan psikologis justru tidak terlayani secara optimal.

Permasalahan lain yang turut memperlemah efektivitas layanan konseling kampus adalah sistem administrasi dan pencatatan layanan yang belum terintegrasi secara sistematis. Proses pendataan klien, pencatatan sesi konseling, serta pemantauan perkembangan mahasiswa sering kali masih dilakukan secara manual atau terpisah, sehingga menyulitkan proses evaluasi layanan dan pengambilan keputusan berbasis data. Keterbatasan sistem informasi ini berdampak pada rendahnya efisiensi layanan serta kurang optimalnya pemantauan keberlanjutan intervensi psikologis (Farrer et al., 2021; Wind et al., 2020). Akibatnya, layanan konseling konvensional belum sepenuhnya mampu menjangkau mahasiswa secara luas, berkelanjutan, dan adaptif terhadap kebutuhan generasi mahasiswa di era digital.

Perkembangan teknologi informasi memberikan peluang strategis bagi perguruan tinggi untuk menjawab berbagai keterbatasan layanan konseling konvensional melalui pengembangan platform konseling berbasis sistem informasi (Sumantiawan et al., 2024). Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan layanan konseling menjadi lebih fleksibel, mudah diakses tanpa batasan ruang dan waktu, serta terintegrasi dengan sistem akademik kampus, seperti sistem informasi mahasiswa dan layanan administrasi akademik. Integrasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pengelolaan layanan, tetapi juga memungkinkan pemantauan dan evaluasi layanan konseling secara lebih sistematis dan berkelanjutan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa layanan konseling berbasis daring (*online counseling* atau *e-counseling*) efektif dalam meningkatkan akses bantuan psikologis bagi mahasiswa, terutama bagi mereka yang enggan memanfaatkan layanan tatap muka. Platform digital terbukti mampu menurunkan hambatan stigma, meningkatkan persepsi privasi dan anonimitas, serta memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna dalam mengungkapkan permasalahan psikologisnya (Gulliver et al., 2020; Pretorius et al., 2022).

Kondisi ini menjadikan layanan konseling daring lebih sesuai dengan karakteristik generasi mahasiswa saat ini yang lekat dengan penggunaan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, penelitian yang dilakukan Zhang et al (2021) dan Liu et al (2023) menunjukkan bahwa penerimaan mahasiswa terhadap layanan konseling berbasis teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan sistem, yang berdampak pada niat dan keberlanjutan penggunaan layanan tersebut. Dengan demikian, pengembangan platform konseling berbasis sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai solusi teknologis, tetapi juga sebagai inovasi layanan psikologis yang berpotensi memperluas jangkauan, meningkatkan kualitas layanan, serta memperkuat peran institusional perguruan tinggi dalam mendukung kesehatan mental mahasiswa.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan mengevaluasi platform konseling mahasiswa berbasis sistem informasi sebagai inovasi layanan psikologis kampus dengan menggunakan pendekatan *mixed-method* evaluatif berdesain *explanatory sequential*. Pradana (2025) Pendekatan ini memungkinkan pengukuran penerimaan teknologi secara kuantitatif, yang kemudian diperdalam melalui eksplorasi pengalaman dan persepsi pengguna secara kualitatif. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kebaruan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada integrasi psikologi konseling dan sistem informasi, serta memberikan rekomendasi praktis bagi perguruan tinggi dalam merancang layanan konseling yang adaptif, efektif, dan berkelanjutan di era digital.

### Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed-method* evaluatif dengan desain *explanatory sequential*. Desain ini diawali dengan pengumpulan dan analisis data kuantitatif, yang kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan dan analisis data kualitatif untuk menjelaskan, memperdalam, dan menginterpretasikan temuan kuantitatif (Creswell & Plano Clark, 2018). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan evaluasi yang komprehensif terhadap platform konseling mahasiswa berbasis sistem informasi, baik dari aspek efektivitas layanan maupun pengalaman pengguna. Selanjutnya tahap kuantitatif berfungsi untuk mengukur efektivitas platform konseling mahasiswa serta tingkat penerimaan pengguna, sedangkan tahap kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi pengalaman mahasiswa secara mendalam dalam menggunakan platform tersebut, khususnya dalam konteks pengelolaan stres akademik.

Subjek penelitian terdiri dari 30 mahasiswa yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria mahasiswa aktif program sarjana, pernah mengakses atau menggunakan platform konseling minimal satu kali, dan bersedia menjadi responden penelitian. Pada tahap kualitatif, partisipan dipilih dari responden kuantitatif menggunakan teknik *maximum variation sampling*, berdasarkan variasi tingkat kepuasan dan intensitas penggunaan platform. Jumlah partisipan wawancara 10 mahasiswa dan telah mencapai saturasi data. Adapun penelitian ini memperhatikan prinsip etika penelitian psikologi, meliputi persetujuan partisipan (*informed consent*), kerahasiaan data, anonimitas responden, serta hak partisipan untuk mengundurkan diri dari penelitian kapan saja tanpa konsekuensi.

Dalam penelitian ini, Skala *Perceived Stress Scale* (PSS-10) digunakan untuk mengukur tingkat stres pada mahasiswa, Kuesioner Penerimaan Teknologi yang mengacu pada *Technology Acceptance Model* (TAM), mencakup persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan (Davis, 1989), dan Kuesioner Kepuasan Pengguna Layanan, yang dikembangkan sesuai konteks layanan konseling kampus. Pada tahap kualitatif, instrumen penelitian berupa panduan wawancara semi-terstruktur yang berfokus pada pengalaman mahasiswa dalam menggunakan platform, persepsi manfaat psikologis, hambatan penggunaan, serta rekomendasi pengembangan layanan.

Data kuantitatif dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan kecenderungan skor variabel penelitian. Analisis inferensial, seperti uji perbedaan atau korelasi, digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara penggunaan platform dan tingkat stres

akademik mahasiswa. Sedangkan data kualitatif dianalisis menggunakan analisis tematik melalui tahapan pengkodean terbuka, kategorisasi, dan penarikan tema utama. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola pengalaman pengguna platform (mahasiswa, psikolog dan konselor).

### Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan platform konseling mahasiswa berbasis sistem informasi memberikan kontribusi positif terhadap pengelolaan stres serta penerimaan layanan psikologis di lingkungan perguruan tinggi. Mahasiswa yang menggunakan platform konseling menunjukkan kecenderungan penurunan tingkat stres setelah memanfaatkan layanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa platform konseling dapat berfungsi sebagai sarana pendukung bagi mahasiswa dalam menghadapi tuntutan akademik dan tekanan psikologis yang dialami selama proses perkuliahan.

Secara kuantitatif, hasil uji *paired sample t-test* menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara skor stres mahasiswa sebelum dan sesudah penggunaan platform konseling ( $t = 7.32, p < 0.05$ ), yang mengindikasikan penurunan tingkat stres setelah penggunaan platform.

**Tabel 1.** Hasil Uji *Paired Sample t-Test*

Variabel	Mean	Std. Deviation	t	df	Sig. (2-tailed)
Stres Pre-Post	8.34	6.21	7.32	29	0.000*

Selain penurunan tingkat stres, mahasiswa juga menunjukkan tingkat penerimaan teknologi yang tinggi terhadap platform konseling. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) berada pada kategori tinggi ( $M = 4.21; SD = 0.47$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menilai platform konseling mudah dipahami, mudah dioperasikan, serta tidak memerlukan usaha yang besar untuk digunakan. Mahasiswa merasa antarmuka sistem cukup intuitif dan fitur-fitur yang tersedia dapat diakses tanpa hambatan teknis yang berarti.

**Tabel 2.** Hasil Deskriptif Penerimaan Teknologi

Variabel	Mean	Std. Deviation	Kategori
Perceived Ease of Use (PEOU)	4.21	0.47	Tinggi
Perceived Usefulness (PU)	4.35	0.42	Sangat Tinggi

Persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan platform menjadi faktor dominan yang mendorong mahasiswa untuk memanfaatkan layanan secara berkelanjutan. Platform dipersepsikan mudah diakses, fleksibel, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa yang memiliki keterbatasan waktu dan enggan mengakses layanan konseling konvensional. Temuan ini sejalan dengan kerangka *Technology Acceptance Model* yang menekankan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan berperan penting dalam menentukan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem teknologi.

Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan relatif tinggi, terutama pada aspek aksesibilitas, fleksibilitas layanan, serta kenyamanan dan kerahasiaan data. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa layanan konseling daring atau berbasis teknologi dapat membantu mahasiswa dalam mengatasi isu psikologis, khususnya stres dan kecemasan, dan menunjukkan penerimaan positif mahasiswa terhadap intervensi digital (Junita & Adyani, 2021; Permana et al., 2023). Hasil penelitian Noferdya et al (2023) juga menyatakan bahwa mayoritas mahasiswa yang menggunakan layanan konseling daring merasa puas karena layanan tersebut mudah diakses dari berbagai lokasi tanpa batasan waktu tertentu, memberikan rasa aman terhadap privasi percakapan, serta mengurangi hambatan sosial yang sering muncul dalam konseling tatap muka. Temuan tersebut memperkuat argumen bahwa layanan konseling berbasis sistem informasi dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna melalui *user experience* yang lebih adaptif terhadap gaya hidup mahasiswa saat ini, termasuk kemampuan untuk mengakses layanan secara fleksibel dan tanpa stigma. Temuan ini penting karena tingkat kepuasan pengguna merupakan indikator kunci dalam keberlanjutan penggunaan dan efektivitas layanan psikologis digital di lingkungan perguruan tinggi.

Selanjutnya, hasil kuantitatif tersebut diperdalam melalui hasil kualitatif yang memberikan gambaran mengenai makna pengalaman pengguna (mahasiswa, psikolog dan konselor) dalam menggunakan platform konseling. Adapun analisis data wawancara menghasilkan beberapa tema utama yang menjelaskan dan memperdalam temuan kuantitatif.

#### Tema 1: Platform sebagai Ruang Aman untuk Mencari Bantuan

Mahasiswa memaknai platform konseling sebagai ruang yang relatif aman dan tidak mengintimidasi untuk mengakses bantuan psikologis. Kemudahan akses dan anonimitas awal mendorong mahasiswa untuk lebih terbuka terhadap layanan konseling.

*“Kalau lewat aplikasi seperti ini (platform) jadi ngerasa lebih safe aja sih. Jadi lebih bisa ngungkapin dan berani buat cerita.”* (MHS-03/M.A.28.10.25).

*“Untuk aku personally yang agak canggung kalau ketemu orang in person, lebih nyaman pakai cara ini (platform), nggak langsung ketemu face to face.”* (MHS-08/U.I.H.17.11.25).

Tema ini menjelaskan tingginya tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna pada tahap kuantitatif.

#### Tema 2: Fleksibilitas Layanan dalam Mengelola Stres Akademik

Mahasiswa merasakan bahwa platform memberikan fleksibilitas dalam mengelola stres akademik, terutama dalam menyesuaikan waktu layanan dengan jadwal kuliah. Layanan

konseling daring dan asesmen awal membantu mahasiswa mengenali sumber stres yang dialami.

*“Yang aku rasakan, aku jadi tahu apa yang jadi sumber stres ku, dan how to manage them.”* (MHS-08/U.I.H.17.11.25).

*“Setidaknya dari sini aku jadi lebih tahu, ini stres karena tugas kuliah atau karena hal lain.”* (MHS-01/I.N.N.22.10.25).

*“Jadi lebih enak karena bisa dilakukan (mengakses layanan konseling) dimanapun, dan kapanpun pas kita butuh. Terus jadi paham sama diri sendiri, oh ternyata perasaan seperti ini namanya stres.”* (MHS-05/T.P.12.11.25).

Tema ini memperkuat temuan kuantitatif terkait penurunan tingkat stres dan kemudahan penggunaan platform layanan konseling.

Tema 3: Keterbatasan Interaksi dan Kebutuhan Pendampingan Lanjutan

Meskipun secara umum positif, mahasiswa juga mengungkapkan keterbatasan platform, terutama pada kedalaman interaksi konseling dan kecepatan respons layanan. Beberapa mahasiswa menyatakan masih membutuhkan sesi tatap muka atau pendampingan lanjutan untuk permasalahan yang lebih kompleks.

*“Tapi lebih suka kalau ketemu langsung, jadi enak gitu ngobrolnya.”* (MHS-01/I.N.N.22.10.25).

*“Mungkin untuk kasus-kasus kompleks platform seperti ini kurang compatible ya, karena kami kan perlu asesmen lanjutan, seperti memberikan tes psikologi dan observasi langsung.”* (PSI-02/B.A.17.11.25).

*“Sebagai platform untuk screening saya rasa ini sudah cukup oke. Namun, untuk case tertentu tetap diperlukan tindak lanjut atau pendampingan lanjutan ya.”* (KNS-01/S.A.17.11.25).

Tema ini menjelaskan mengapa beberapa aspek kepuasan pengguna belum mencapai skor maksimal pada tahap kuantitatif.

Temuan kualitatif memberikan kontribusi penting dengan menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa memainkan peran kunci dalam efektivitas platform. Rasa aman, fleksibilitas layanan, dan kemudahan akses menjadi faktor yang mendorong mahasiswa untuk memanfaatkan layanan konseling. Hal ini memperkuat argumen bahwa pengembangan layanan psikologis berbasis teknologi perlu berorientasi pada pengalaman pengguna, bukan semata pada aspek teknis sistem.

Lebih lanjut, mahasiswa merasakan bahwa fleksibilitas layanan yang ditawarkan platform membantu mereka dalam mengelola stres akademik secara lebih adaptif. Fitur asesmen awal dan konseling daring memungkinkan mahasiswa memahami sumber stres yang dialami dan memperoleh arahan awal sebelum melanjutkan ke bentuk pendampingan yang lebih intensif. Hal ini menjelaskan mengapa secara kuantitatif terjadi penurunan tingkat stres akademik, meskipun platform tidak sepenuhnya menggantikan peran konselor secara langsung.

Mahasiswa memaknai platform ini sebagai ruang yang aman, nyaman, dan tidak mengintimidasi untuk mengakses bantuan psikologis. Adanya fitur anonimitas pada tahap awal serta kemudahan akses layanan terbukti berperan dalam menurunkan hambatan psikologis, khususnya rasa takut terhadap stigma dan penilaian sosial, sehingga mahasiswa lebih terbuka dalam mengungkapkan permasalahan yang dialaminya. Dalam konteks budaya akademik yang masih memandang isu kesehatan mental dan konseling sebagai hal yang sensitif, keberadaan platform digital berfungsi sebagai jembatan awal yang memfasilitasi mahasiswa untuk mengenali, menerima, dan secara bertahap mengakui kebutuhan psikologisnya sebelum terlibat lebih lanjut dalam proses konseling formal.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa efektivitas platform konseling memiliki batasan tertentu. Mahasiswa mengungkapkan bahwa untuk permasalahan psikologis yang lebih kompleks, interaksi berbasis platform belum sepenuhnya mampu menggantikan kedalaman hubungan terapeutik yang terbangun dalam konseling tatap muka. Keterbatasan responsivitas dan kedalaman eksplorasi menjadi catatan penting dalam pengalaman pengguna. Temuan ini menjelaskan mengapa meskipun tingkat kepuasan pengguna tergolong tinggi, beberapa aspek layanan masih memperoleh penilaian moderat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan psikolog dan konselor memaknai platform konseling berbasis sistem informasi sebagai alat bantu yang memudahkan proses layanan psikologis, khususnya dari aspek kemudahan penggunaan dan efisiensi kerja. Para informan menilai bahwa antarmuka platform relatif intuitif, alur layanan jelas, serta fitur administrasi seperti penjadwalan, pencatatan sesi, dan dokumentasi klien membantu mengurangi beban administratif yang selama ini dilakukan secara manual. Kemudahan ini memungkinkan psikolog dan konselor untuk lebih memfokuskan perhatian pada proses konseling itu sendiri, dibandingkan pada aspek teknis dan administratif layanan.

Meskipun demikian, psikolog dan konselor juga mengungkapkan bahwa platform konseling ini memiliki keterbatasan dalam menangani kasus-kasus tertentu yang memerlukan asesmen mendalam, observasi langsung, atau intervensi klinis berkelanjutan. Kasus dengan tingkat keparahan tinggi, seperti gangguan psikologis berat, risiko bunuh diri, atau permasalahan yang membutuhkan pendekatan multimodal, dinilai kurang optimal jika ditangani sepenuhnya melalui platform digital. Dalam konteks ini, platform dipandang lebih sesuai sebagai media skrining awal, pendampingan ringan, dan pintu masuk layanan, yang selanjutnya perlu diikuti dengan rujukan ke layanan

konseling tatap muka atau layanan kesehatan mental profesional lainnya. Temuan ini menegaskan bahwa platform konseling digital berfungsi sebagai pelengkap, bukan pengganti, layanan psikologis konvensional di lingkungan perguruan tinggi.

Integrasi temuan kuantitatif dan kualitatif menunjukkan bahwa efektivitas platform konseling tidak dapat dipahami semata-mata dari perubahan skor stres akademik atau tingkat kepuasan pengguna. Efektivitas layanan juga dipengaruhi oleh bagaimana mahasiswa memaknai pengalaman penggunaan platform, sejauh mana layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan psikologis mereka, serta konteks akademik yang melingkupinya. Dengan demikian, platform konseling berbasis sistem informasi berfungsi paling optimal ketika diposisikan sebagai layanan komplementer yang mendukung sistem layanan konseling kampus secara menyeluruh.

Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa layanan konseling berbasis teknologi dapat meningkatkan akses dan keterlibatan mahasiswa dalam layanan kesehatan mental (Akbar et al., 2024). Namun, penelitian ini memberikan kontribusi tambahan dengan menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dan integrasi layanan menjadi kunci keberhasilan implementasi platform konseling di perguruan tinggi. Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan penelitian ini menegaskan bahwa pengembangan platform konseling mahasiswa berbasis sistem informasi merupakan inovasi yang relevan dan kontekstual bagi layanan psikologis kampus. Platform ini tidak hanya berperan sebagai media teknologi, tetapi juga sebagai bagian dari ekosistem layanan kesehatan mental mahasiswa yang perlu dikembangkan secara berkelanjutan, terintegrasi, dan berorientasi pada pengalaman pengguna.

Namun demikian, hasil penelitian juga mengungkap keterbatasan platform, terutama terkait kedalaman interaksi konseling dan kebutuhan pendampingan lanjutan. Temuan ini menunjukkan bahwa platform konseling berbasis sistem informasi sebaiknya diposisikan sebagai layanan komplementer, bukan pengganti layanan konseling tatap muka. Pendekatan hibrid yang mengintegrasikan layanan digital dan tatap muka berpotensi memberikan dampak yang lebih optimal bagi kesejahteraan psikologis mahasiswa.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi pengelola perguruan tinggi untuk mengembangkan layanan konseling mahasiswa yang adaptif, terintegrasi, dan berbasis kebutuhan pengguna. Platform konseling berbasis sistem informasi dapat dimanfaatkan sebagai pintu masuk layanan psikologis yang lebih inklusif, sekaligus mendukung sistem pemantauan dan evaluasi layanan kemahasiswaan secara berkelanjutan.

### **Simpulan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan platform konseling berbasis sistem informasi dapat menurunkan tingkat stres mahasiswa secara signifikan serta memperoleh penerimaan dan respons yang positif dari pengguna. Secara kuantitatif, mahasiswa menunjukkan tingkat penerimaan teknologi yang tinggi, ditandai oleh persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatannya sistem yang berada pada

kategori tinggi hingga sangat tinggi. Selain itu, tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan juga relatif tinggi, terutama pada aspek aksesibilitas, fleksibilitas layanan, serta kenyamanan dan kerahasiaan data, yang menjadi faktor penting dalam meningkatkan keterlibatan mahasiswa dalam layanan kesehatan mental di lingkungan perguruan tinggi.

Temuan kualitatif memperdalam hasil tersebut dengan mengungkap bahwa mahasiswa memaknai platform konseling sebagai ruang yang aman dan tidak mengintimidasi untuk mencari bantuan psikologis, sehingga mampu menurunkan hambatan psikologis dan stigma terhadap konseling. Dari perspektif psikolog dan konselor, platform dinilai mudah digunakan dan membantu efisiensi layanan, khususnya dalam aspek administrasi dan pengelolaan klien. Namun demikian, platform ini dipandang lebih tepat sebagai sarana skrining awal dan pendampingan psikologis ringan, serta belum sepenuhnya menggantikan layanan konseling tatap muka untuk kasus-kasus khusus yang membutuhkan penanganan lanjutan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa platform konseling berbasis sistem informasi berpotensi menjadi inovasi layanan psikologis kampus yang efektif dan berkelanjutan apabila diintegrasikan secara komplementer dengan layanan konseling konvensional.

### Referensi

- Akbar, Z., Mauna, M., & Zakiah, E. (2024). Pengembangan Program E-Konseling Berbasis Web untuk Meningkatkan Kualitas Bimbingan Akademik dan Kesehatan Mental Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 5(11), 1590–1598.
- Amaliyah, S. (2024). Peran Psychological Flexibility sebagai Mediator dalam Hubungan Kebersyukuran dan Kesepian pada Mahasiswa Baru yang Tinggal di Asrama. *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Psikologi*, 1(2), 102–111.
- Córdova Olivera, P., Gordillo, P. G., Mejía, H. N., Taborga, I. L. F., Chacón, A. G., & Unzueta, A. S. (2023). Academic stress as a predictor of mental health in university students. *Cogent Education*, 10(2).
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. (2018). *Designing and conducting mixed methods research (3rd ed.)*. Sage Publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Dessauvagie, A. S., Dang, H.-M., Nguyen, T. A. T., & Groen, G. (2021). Mental Health of University Students in Southeastern Asia: A Systematic Review. *Asia Pacific Journal of Public Health*, 34(2–3), 172–181.
- Eisenberg, D., Lipson, S. K., & Posselt, J. (2022). Promoting resilience, retention, and mental health in higher education. *Journal of American College Health*, 70(6), 1573–1580.
- Farrer, L., Gulliver, A., Chan, J. K., Batterham, P. J., Reynolds, J., Calear, A., & Bennett, K. (2021). Technology-based interventions for mental health in tertiary students: Systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 23(5).
- Gulliver, A., Griffiths, K. M., & Christensen, H. (2020). Barriers and facilitators to mental health help-seeking in young people: A systematic review. *BMC Psychiatry*, 20(1).
- Junita, N., & Adyani, L. (2021). Efektivitas Konseling Online Pada Mahasiswa Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Diversita*, 7(2), 168–174.
- Liu, Q., Huang, Y., & Liu, Y. (2023). Acceptance of online mental health services among university students: The role of perceived usefulness and ease of use. *Frontiers*

- in Psychology*, 14(1182456).
- Musrifah, Burhan, I., Hatibu, H., Ridhoh, M. Y., & Marsuki, A. (2025). Impact of Mental Health and Stress on Academic Performance among Students: A Literature Review. *Journal of Education Method and Learning Strategy*, 3(3), 430–439.
- Muttaqin, A., & Hanif, M. (2025). Pengaruh Stres Akademik terhadap Tingkat Kecemasan dan Depresi Mahasiswa Perguruan Tinggi. *Advances in Education Journal*, 2(3), 1846–1851.
- Noferdy, R., Tanaya, I. W. N. F., Putri, P. A. M. R., & Lestari, M. D. (2023). The experience of using online counseling services in Generation Z. *Jurnal Ilmiah Penelitian Psikologi*, 9(2), 32–53.
- Permana, J. A. A., Hartati, R. S., Sudarma, M., & Sukarsa, I. M. (2023). Trends, Technology, and Implementation of Digital Counseling in a Human Mental Health. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika: JANAPATI*, 12(1), 135–145.
- Pradana, H. H. (2025). Acculturative Stress Among Hajj Pilgrims in Saudi Arabia. *Al-Ihath: Jurnal Bimbingan Dan Konseling Islam*, 6(1), 73–91. <https://doi.org/https://doi.org/10.53915/jbki.v6i1.73>
- Pretorius, C., Chambers, D., & Coyle, D. (2022). Young people’s online help-seeking and mental health difficulties: Systematic narrative review. *Journal of Medical Internet Research*, 24(2).
- Rizal, S. (2025). The Effect of Academic Stress on Learning Concentration in Mathematics: Evidence from Fifth-Grade Elementary Students. *Journal of Innovation and Research in Primary Education*, 4(4), 4184–4196.
- Sumantiawan, D. I., Amaliyah, S., Narulita, S., Kholilurrahman, M., & Suharmanto, A. Y. (2024). Analisis Faktor Status Depresi Kehidupan Mahasiswa Menggunakan Machine Learning. *Digital Transformation Technology*, 4(1), 705–713.
- Wind, T. R., Rijkeboer, M., Andersson, G., & Riper, H. (2020). The COVID-19 pandemic: The ‘black swan’ for mental health care and a turning point for e-health. *Internet Interventions*, 20(100317).
- Xiao, H., Zhang, Y., Kong, D., Li, S., & Yang, N. (2021). Social support and mental health service use among university students. *Frontiers in Psychiatry*, 12.
- Zhang, X., Guo, X., Lai, K. H., & Yin, C. (2021). Understanding gender differences in mHealth adoption: A modified theory of reasoned action perspective. *Computers in Human Behavior*, 123(106888).