# LAYANAN KONSULTASI ONLINE DI MADRASAH : INOVASI BIMBINGAN DAN KONSELING YANG MUDAH DI AKSES SISWA

Andini Nandhea Cahyani[1], Cholil[2]
[1,2] Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
[1]04020323027@uinsa.ac.id, [2]cholil1565@gmail.com

## *ABSTRACT*

*Guidance and counseling services in madrasahs are generally provided through face-to-face consultations in the counseling room. However, some students may feel uncomfortable approaching counselors and expressing their concerns directly. This study aims to describe the implementation of online consultation services as an alternative means of accessing guidance and counseling services for students. This research employed a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, documentation, and a review of Google Form responses. The findings indicate that online consultation services provide an alternative channel for students to express their consultation needs, including university and major choices, friendships, self-potential development, and issues outside school. However, their use remains limited because face-to-face consultations continue to be available, and some students occasionally forget to access the service link. Therefore, online consultation services can support and broaden students' access to guidance and counseling services, rather than replace face-to-face consultations.*

***Keywords:*** *online consultation, guidance and counseling, service accessibility, students*

## ABSTRAK

Layanan bimbingan dan konseling di madrasah umumnya dilakukan secara langsung di ruang BK. Namun, tidak semua siswa merasa nyaman untuk datang dan menyampaikan permasalahannya secara langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan layanan konsultasi online sebagai alternatif akses layanan bimbingan dan konseling bagi siswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, dokumentasi, dan rekapitulasi respons Google Form. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan konsultasi online memberikan alternatif bagi siswa untuk menyampaikan kebutuhan konsultasi, mulai dari pilihan perguruan tinggi dan jurusan, pertemanan, pengembangan potensi diri, hingga permasalahan di luar sekolah. Namun, pemanfaatannya masih terbatas karena konsultasi tatap muka tetap berjalan dan sebagian siswa terkadang lupa membuka tautan layanan. Dengan demikian, layanan konsultasi online dapat menjadi sarana pendukung untuk memperluas akses siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling, bukan sebagai pengganti konsultasi secara langsung.

**Kata Kunci:** konsultasi online, bimbingan dan konseling, akses layanan, siswa

## A. Pendahuluan

Bimbingan dan konseling memiliki peran penting untuk membantu siswa memahami dan mengembangkan potensi yang dimilikinya secara optimal (Nurhasanah et al., 2025). Layanan BK tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian masalah, tetapi juga menjadi bagian dari proses pendampingan siswa dalam menghadapi berbagai kebutuhan selama berada di lingkungan pendidikan. Oleh karena itu, layanan BK perlu disertai dengan bentuk layanan lain yang dapat membantu siswa memperoleh akses sesuai dengan kondisi dan kebutuhannya.

Dalam pelaksanaannya, layanan BK dapat diberikan melalui konsultasi secara langsung antara guru BK dan siswa. Siswa dapat datang ke ruang BK untuk menyampaikan masalah mereka atau guru BK dapat memanggil siswa apabila diperlukan. Konsultasi secara tatap muka memberikan kesempatan bagi guru BK dan siswa untuk berinteraksi secara langsung. Namun, beberapa siswa tidak merasa nyaman ketika harus mengunjungi ruang BK secara langsung. Terdapat siswa yang merasa takut dan gugup ketika harus bertemu dengan guru dan kurang tertarik untuk mengunjungi ruang BK (Putriana et al., 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa cara siswa menggunakan layanan BK perlu diperhatikan agar layanan dapat lebih mudah dimanfaatkan.

Perkembangan teknologi digital membuka peluang bagi layanan BK untuk memperluas akses layanan kepada siswa. Teknologi ini dapat memberikan fleksibilitas dalam pemberian layanan, tetapi disisi lain juga menghadirkan tantangan dalam membangun hubungan antara guru dan siswa karena interaksi secara langsung menjadi lebih terbatas (Yulianti et al., 2024) oleh karena itu, pemanfaatan teknologi dalam layanan BK perlu disesuaikan dengan kebutuhan siswa dan kondisi pelaksanaan layanan disekolah.

Layanan BK berbasis digital juga memiliki keterbatasan untuk digunakan. Layanan konseling digital masih menghadapi kendala berupa akses internet yang tidak merata dan keterbatasan dalam membangun kontak psikologis dibandingkan dengan konseling tatap muka (Prayoga et al., 2025). Keterbatasan

ini perlu diperhatikan agar penggunaan teknologi dalam layanan BK dapat disesuaikan dengan kebutuhan siswa dan tujuan layanan. Dengan demikian, penggunaan teknologi dalam layanan BK tidak selalu harus menggantikan layanan tatap muka, tetapi dapat digunakan sebagai pendukung untuk memberikan alternatif akses kepada siswa.

Pemanfaatan teknologi dalam layanan BK dapat dilakukan melalui berbagai media yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan layanan. Pelaksanaan layanan BK secara daring dapat memanfaatkan teknologi dan media digital sebagai bagian dari proses pemberian layanan kepada siswa (Bhakti et al., 2023). Penggunaan media online juga dapat menjadi alternatif bagi siswa untuk memulai konsultasi tanpa harus langsung berada di ruang BK. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi dapat digunakan sebagai cara untuk mempermudah siswa mengakses layanan BK.

Penggunaan media online sebagai alternatif akses juga ditemukan dalam penelitian mengenai layanan konseling di madrasah. Siswa menunjukkan pilihan terhadap konseling online karena tidak harus berada di ruang BK ketika mengakses layanan (Zatrahadi et al., 2022). Kondisi ini menunjukkan bahwa media online dapat memberikan pilihan akses yang berbeda bagi siswa. Meskipun demikian, penggunaan layanan online harus tetap disesuaikan dengan kebutuhan siswa dan bagaimana layanan digunakan di sekolah atau madrasah.

Kondisi tersebut menjadi salah satu pertimbangan dalam pelaksanaan layanan BK di MAN 1 Gresik. Di madrasah ini, konsultasi tatap muka dengan guru BK dilakukan setiap hari. Siswa yang mengalami masalah dapat dipanggil untuk datang ke ruang BK atau datang sendiri untuk berkonsultasi. Guru BK tidak memiliki jam masuk kelas, tetapi memiliki waktu khusus untuk berkonsultasi dengan siswa.

Pelaksanaan konsultasi tatap muka disesuaikan dengan kondisi siswa dan jadwal pelajaran yang sedang berlangsung. Pemanggilan untuk konsultasi harus dilakukan pada waktu yang tepat sehingga tidak mengganggu kegiatan pembelajaran siswa. Kondisi tersebut menjadi salah satu alasan adanya pilihan lain bagi siswa untuk menyampaikan keinginan

berkonsultasi. Dalam pelaksanaannya, madrasah menggunakan Google Form sebagai jalur awal untuk menghubungkan siswa dengan layanan BK.

Siswa dapat mengakses formulir layanan konsultasi online ini menggunakan Google Form, yang dicantumkan pada bio akun Instagram BK. Melalui tautan ini, siswa dapat mengakses formulir dan mengisi beberapa informasi, seperti nama, kelas, nomor WhatsApp, serta uraian permasalahan yang ingin disampaikan. Setelah formulir dikirimkan, guru BK meninjau tanggapan yang masuk, kemudian memanggil siswa untuk melanjutkan konsultasi secara tatap muka. Dengan demikian, Google Form berfungsi sebagai sarana awal bagi siswa untuk menyampaikan permasalahan sebelum memperoleh layanan lanjutan secara langsung.

Permasalahan yang disampaikan siswa melalui layanan konsultasi online cukup beragam. Permasalahan tersebut meliputi pilihan perguruan tinggi dan jurusan, masalah pendidikan, pertemanan, pemahaman terhadap potensi diri, permasalahan di luar sekolah, dan keinginan untuk bercerita kepada guru BK. Beragamnya permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan siswa terhadap layanan BK tidak terbatas pada satu jenis permasalahan. Hal ini sejalan dengan peran BK untuk membantu siswa memahami dan mengembangkan potensi mereka.

Dalam pelaksanaannya, penggunaan layanan konsultasi online masih relatif terbatas karena konsultasi tatap muka telah tersedia setiap hari. Selain itu, terdapat siswa yang terkadang lupa membuka tautan layanan sehingga penggunaan layanan online belum sepenuhnya optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tersedianya media online belum secara otomatis membuat layanan lebih banyak digunakan oleh siswa. Oleh karena itu, keberadaan layanan online harus tetap disertai dengan pengenalan dan pengingat kepada siswa mengenai akses layanan yang tersedia.

Layanan konsultasi online dalam kegiatan ini tidak dimaksudkan untuk menggantikan konsultasi tatap muka yang telah berjalan. Google Form digunakan sebagai jalur awal bagi siswa untuk menyampaikan permasalahan atau keinginan untuk berkonsultasi, sedangkan

pembahasan permasalahan dapat dilanjutkan melalui konsultasi secara langsung dengan guru BK. Pola tersebut memungkinkan teknologi digunakan sebagai pendukung layanan tanpa menghilangkan interaksi tatap muka. Dengan demikian, layanan konsultasi online dapat menjadi salah satu cara lain untuk melengkapi pelaksanaan layanan BK di madrasah.

Selain kemudahan akses, kerahasiaan informasi siswa juga perlu diperhatikan dalam layanan berbasis digital. Informasi yang dikirim melalui layanan dapat berisi permasalahan pribadi sehingga perlu dikelola secara hati-hati. Aspek kerahasiaan dan etika menjadi bagian yang perlu diperhatikan dalam pelaksanan konseling online (Anindya et al., 2024). Hal ini menjadi pertimbangan dalam pengelolaan informasi siswa yang disampaikan melalui formulir.

Dengan demikian, tujuan penulisan adalah mendeskripsikan perancangan, prosedur pelaksanaan, dan kemudahan akses layanan konsultasi *online* bagi siswa. Selain itu, Layanan ini juga dibandingkan dengan konsultasi tatap muka yang telah berjalan dimadrasah. Pembahasan mencakup permasalahan yang disampaikan siswa serta kendala yang ditemui selama pelaksanaan. Hasilnya diharapkan dapat menjadi gambaran bagi guru BK lain dalam mengembangkan layanan konsultasi yang mudah dijangkau siswa.

## B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan pelaksanaan layanan konsultasi *online* bagi siswa di MAN 1 Gresik. Pembahasan berfokus pada pelaksanaan layanan, alur konsultasi, kebutuhan siswa yang disampaikan melalui layanan tersebut, serta kendala yang dihadapi dalam penggunaannya.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan rekapitulasi respons Google Form selama kegiatan di bagian Bimbingan dan Konseling. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan layanan konsultasi. Dokumentasi mencakup informasi mengenai layanan konsultasi *online* dan bentuk isian formulir yang digunakan. Sementara itu, rekapitulasi respons Google Form digunakan untuk mengetahui

kebutuhan konsultasi yang disampaikan siswa melalui formulir tersebut.

Data yang terkumpul selanjutnya ditelaah secara deskriptif. Hasil observasi, dokumentasi, dan rekapitulasi respons Google Form digunakan untuk menguraikan pelaksanaan layanan, alur konsultasi *online*, kebutuhan konsultasi siswa, serta kendala dalam penggunaannya. Uraian tersebut menjadi dasar untuk menjelaskan pelaksanaan layanan konsultasi *online* sebagai sarana pendukung bimbingan dan konseling di madrasah.

Penyajian data dilakukan dengan memperhatikan kerahasiaan informasi pribadi siswa. Identitas siswa tidak dicantumkan dalam artikel, sedangkan tanggapan Google Form disajikan secara umum sesuai dengan fokus pembahasan. Dengan demikian, informasi yang disampaikan tetap berfokus pada pelaksanaan layanan tanpa mengungkap identitas maupun permasalahan pribadi siswa.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 1. Konsultasi Tatap Muka di Madrasah

Sebelum layanan *online* dikembangkan, layanan konsultasi di Man 1 Gresik dilaksanakan setiap hari secara tatap muka diruang Bimbingan dan Konseling. Guru BK tidak memiliki jadwal khusus untuk masuk kelas, tetapi mereka menyediakan waktu untuk melayani siswa yang membutuhkan konsultasi. Siswa yang mengalami masalah dipanggil ke ruang BK dengan mempertimbangkan jadwal pelajaran pada hari tersebut. Pemanggilan umumnya dilakukan melalui ketua kelas sebagai perantara, meskipun pada beberapa kesempatan siswa datang sendiri untuk berkonsultasi.

Pemanggilan siswa untuk mengikuti konsultasi dilakukan dengan memperhatikan jadwal pelajaran yang berlangsung. Sebelum menentukan waktu untuk berkonsultasi, guru BK memeriksa jadwal siswa agar pelaksanaan layanan tidak terlalu mengganggu kegiatan belajar di kelas. Meskipun telah dipanggil, tidak semua siswa bersedia datang untuk mengikuti konsultasi. Selain itu, terdapat siswa yang mengajak temannya sehingga konsultasi terkadang dilaksanakan oleh dua siswa secara bersamaan.

Selain memberikan layanan konsultasi, guru BK dapat masuk ke kelas untuk menyampaikan materi setelah meminta izin kepada guru mata pelajaran yang bersangkutan. Kegiatan ini berbeda dengan konsultasi individual yang dilaksanakan di ruang BK. Berdasarkan kondisi tersebut, pelaksanaan konsultasi tatap muka harus disesuaikan dengan jadwal pembelajaran dan kesediaan siswa untuk hadir.

Pengaturan waktu konsultasi menunjukkan bahwa guru BK perlu mempertimbangkan kebutuhan siswa sekaligus menjaga kelancaran kegiatan belajar mengajar. Siswa tetap membutuhkan kesempatan untuk menyampaikan masalah mereka, dan waktu konsultasi harus disesuaikan dengan jadwal pelajaran. Karena situasi ini, waktu konsultasi tatap muka tidak selalu dapat diatur secara fleksibel.

**2. Perancangan dan Alur Layanan Konsultasi *Online***

Layanan konsultasi *online* dirancang menggunakan Google Form dengan judul "Layanan Konsultasi Online/Layanan Pengaduan Siswa-Siswi MAN 1 Gresik". Formulir tersebut memuat empat bagian isian, yaitu nama, kelas, nomor telepon atau WhatsApp, serta uraian permasalahan, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1. Informasi kontak digunakan untuk keperluan tindak lanjut apabila diperlukan, sedangkan kolom uraian permasalahan digunakan siswa untuk menyampaikan pengaduan atau hal yang ingin dikonsultasikan. Penggunaan Google Form memungkinkan siswa menyampaikan keinginan berkonsultasi melalui media digital, sementara tanggapan yang masuk dapat diperiksa oleh guru BK.

Tabel 1. Isian Formulir Konsultasi *Online*

| **Isian** | **Keterangan** |
|---|---|
| Nama | Identitas siswa yang mengisi formulir |
| Kelas | Kelas siswa |
| Nomor telepon | Informasi kontak untuk tindak lanjut apabila diperlukan |
| Uraian permasalahan | Kolom untuk menyampaikan pengaduan atau permasalahan yang dialami |

Tautan formulir ditempatkan pada bio akun Instagram BK

sehingga siswa dapat mengaksesnya melalui akun tersebut. Siswa cukup membuka akun Instagram BK, memilih tautan yang tersedia, kemudian mengisi formulir konsultasi. Penggunaan media sosial dalam layanan BK dapat membantu menjangkau siswa yang merasa kurang nyaman berkonsultasi secara langsung diruang BK (Nadhiroh, 2025). Selain itu, Google Form telah digunakan dalam kegiatan bimbingan karier daring untuk membuat lembar kerja siswa dan daftar hadir siswa (Kusuma et al., 2023).

Layanan konsultasi dimulai ketika siswa mengakses tautan pada bio Instagram BK dan mengisi formulir yang tersedia. Setelah formulir dikirim, guru BK membaca tanggapan yang masuk untuk mengetahui gambaran awal permasalahan siswa. Selanjutnya, siswa dapat dipanggil untuk berkonsultasi, misalnya melalui ketua kelas, atau datang sendiri ke ruang BK. Sebelum konsultasi dimulai, guru BK menanyakan tempat yang membuat siswa merasa nyaman untuk bercerita. Apabila permasalahan yang disampaikan masih membutuhkan pembahasan lebih lanjut, konsultasi dapat dilanjutkan pada pertemuan berikutnya.

Tabel 2. Alur Layanan Konsultasi *Online*

| No | Tahap Kegiatan |
|---|---|
| 1 | Siswa membuka bio Instagram BK dan memilih tautan konsultasi *online*. |
| 2 | Siswa mengisi nama, kelas, nomor telepon/WhatsApp, dan uraian permasalahan, kemudian mengirimkan formulir. |
| 3 | Guru BK membaca tanggapan yang masuk melalui formulir. |
| 4 | Siswa dipanggil untuk berkonsultasi, misalnya melalui ketua kelas, atau datang sendiri. |
| 5 | Guru BK menanyakan tempat yang membuat siswa merasa nyaman untuk menyampaikan permasalahannya. |
| 6 | Konsultasi dilaksanakan secara tatap muka dan dapat dilanjutkan pada pertemuan berikutnya apabila diperlukan. |

Formulir konsultasi online digunakan sebagai sarana awal bagi siswa untuk menyampaikan keinginan mereka untuk berkonsultasi serta gambaran masalah yang mereka hadapi. Tidak dimaksudkan untuk memberikan jawaban atau

menyelesaikan masalah mereka secara tertulis. Guru BK dapat mengidentifikasi masalah utama sebelum berbicara secara langsung dengan siswa melalui informasi yang mereka peroleh. Pembahasan lebih mendalam dilakukan melalui konsultasi tatap muka.

Kesempatan bagi siswa untuk memilih tempat konsultasi diberikan agar mereka merasa nyaman ketika menyampaikan permasalahan. Dengan demikian, formulir berfungsi sebagai media awal untuk menghubungkan siswa dengan guru BK, sedangkan proses konsultasi tetap dilaksanakan secara tatap muka. Pola tersebut sejalan dengan tahapan pascalayanan dalam konseling daring, yaitu layanan dapat dilanjutkan pada sesi berikutnya apabila masih diperlukan. Oleh karena itu, layanan konsultasi *online* dalam penelitian ini berfungsi sebagai pelengkap, bukan pengganti layanan konsultasi tatap muka.

3. **Kemudahan Akses dan Permasalahan yang Disampaikan Siswa**

Kemudahan akses layanan konsultasi *online* di MAN 1 Gresik didukung oleh ketersediaan tautan pada bio Instagram BK serta formulir konsultasi yang dapat diakses secara daring. Melalui formulir tersebut, siswa dapat menyampaikan keinginan untuk berkonsultasi dengan guru BK secara tertulis. Kemudahan akses dalam layanan bimbingan dan konseling daring berkaitan dengan kemampuan individu dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi serta tingkat literasi digital (Akhmadi & Supriyati, 2021).

Permasalahan yang disampaikan melalui formulir konsultasi *online* mencakup beberapa hal, seperti pemilihan perguruan tinggi dan jurusan, permasalahan pendidikan, hubungan pertemanan, pemahaman terhadap potensi diri, permasalahan di luar sekolah, serta keinginan untuk bercerita kepada guru BK. Keragaman tersebut memperlihatkan bahwa kebutuhan konsultasi siswa tidak terbatas pada satu permasalahan. Hal ini berkaitan dengan peran layanan BK dalam membantu

siswa memahami kondisi dirinya dan menghadapi berbagai permasalahan yang dialami.

Selain menyampaikan permasalahan tertentu, terdapat pula siswa yang mengisi formulir karena ingin bercerita kepada guru BK. Kondisi ini menunjukkan bahwa keinginan untuk berkonsultasi tidak selalu berkaitan dengan permasalahan yang berat. Formulir dapat menjadi salah satu sarana bagi siswa untuk mengawali komunikasi dengan guru BK tanpa harus menunggu pemanggilan. Setelah formulir diterima, pembahasan lebih lanjut dilakukan ketika siswa mengikuti konsultasi.

Meskipun telah disediakan, penggunaan formulir konsultasi *online* masih terbatas karena layanan konsultasi tatap muka tetap tersedia setiap hari. Siswa yang ingin berkonsultasi dapat datang langsung ke ruang BK tanpa harus mengisi formulir terlebih dahulu. Dengan demikian, layanan *online* menjadi jalur tambahan yang memberikan pilihan kepada siswa dalam memulai konsultasi. Keberadaan layanan ini perlu dipahami berdasarkan fungsinya sebagai sarana pendukung, bukan sebagai satu-satunya jalur komunikasi antara siswa dan guru BK.

**4. Perbandingan dan Kendala Layanan**

Perbandingan layanan konsultasi tatap muka dan *online* di MAN 1 Gresik dapat dilihat dari cara siswa memulai konsultasi, waktu akses, proses awal penyampaian permasalahan, dan pencatatan informasi.

Tabel 3. Perbandingan Layanan Konsultasi Tatap Muka dan *Online*

| **Aspek** | **Tatap muka** | ***Online*** |
|---|---|---|
| Cara memulai | Siswa dipanggil melalui ketua kelas atau datang sendiri. | Siswa mengisi formulir melalui tautan pada bio Instagram BK. |
| Waktu akses | Menyesuaikan jadwal pelajaran dan pelaksanaan konsultasi. | Formulir dapat diakses kapan saja. |
| Tahap awal | Permasalahan disampaikan secara langsung ketika bertemu guru BK. | Permasalahan disampaikan secara tertulis melalui formulir, kemudian dilanjutkan |

| | | |
|---|---|---|
| | | dengan konsultasi tatap muka. |
| Kehadiran | Siswa perlu hadir sesuai pengaturan konsultasi. | Siswa dapat mengawali konsultasi melalui formulir tanpa harus langsung datang ke ruang BK. |
| Pencatatan data | Guru BK mencatat permasalahan siswa secara mandiri sesuai kebutuhan. | Tanggapan tersimpan secara otomatis dalam Google Form. |

Berdasarkan perbandingan tersebut, konsultasi tatap muka memungkinkan siswa menyampaikan permasalahan secara langsung kepada guru BK. Sementara itu, konsultasi *online* memberikan alternatif bagi siswa untuk memulai komunikasi melalui formulir sebelum mengikuti konsultasi tatap muka. Kedua layanan memiliki karakteristik yang berbeda dan dapat saling melengkapi sesuai dengan kebutuhan siswa.

Temuan ini dapat dibandingkan dengan penelitian mengenai layanan *cyber counseling* berbasis *chat asynchronous*. Penelitian tersebut membahas fleksibilitas waktu dalam menyampaikan permasalahan melalui komunikasi digital. Di MAN 1 Gresik, formulir konsultasi *online* digunakan sebagai sarana awal untuk menyampaikan gambaran permasalahan siswa sebelum konsultasi dilanjutkan secara tatap muka. Meskipun sama-sama memanfaatkan media digital, kedua layanan memiliki mekanisme yang berbeda (Tagara et al., 2024).

Salah satu kendala dalam pelaksanaan layanan adalah siswa terkadang lupa membuka tautan konsultasi yang tersedia. Akibatnya, siswa yang ingin menyampaikan permasalahan belum tentu mengirimkan formulir. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan tautan saja belum tentu membuat layanan digunakan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, upaya untuk mengenalkan kembali layanan kepada siswa perlu disesuaikan dengan langkah yang benar-benar dilakukan selama pelaksanaan.

Selain itu, penempatan tautan pada bio Instagram BK perlu disertai perhatian terhadap pengelolaan data yang masuk. Formulir memuat informasi identitas dan kontak siswa sehingga tanggapan yang diterima perlu diperiksa dan digunakan sesuai kebutuhan layanan. Informasi tersebut tidak dicantumkan dalam penyajian hasil penelitian. Permasalahan siswa juga disajikan secara umum untuk menjaga kerahasiaan informasi pribadi.

Penelitian ini memiliki keterbatasan. Pertama, pendekatan deskriptif kualitatif yang digunakan berfokus pada gambaran pelaksanaan layanan sehingga tidak mengukur dampak layanan terhadap siswa. Kedua, penggunaan formulir konsultasi *online* masih terbatas dan penelitian dilakukan dalam satu konteks madrasah. Oleh karena itu, temuan penelitian perlu dipahami sesuai dengan kondisi pelaksanaan layanan konsultasi di MAN 1 Gresik.

## D. Kesimpulan

Layanan konsultasi *online* di MAN 1 Gresik memanfaatkan Google Form yang dapat diakses melalui tautan pada bio Instagram BK. Melalui formulir tersebut, siswa dapat menyampaikan identitas, informasi kontak, dan gambaran permasalahan yang ingin dikonsultasikan. Tanggapan yang masuk kemudian ditindaklanjuti oleh guru BK melalui konsultasi tatap muka maupun pertemuan lanjutan apabila diperlukan.

Layanan konsultasi *online* memberikan alternatif bagi siswa untuk menyampaikan kebutuhan konsultasi kepada guru BK melalui media digital. Meskipun pemanfaatannya masih terbatas, layanan ini dapat melengkapi konsultasi tatap muka yang telah berjalan. Dengan demikian, layanan konsultasi *online* berfungsi sebagai sarana pendukung yang memberikan pilihan tambahan bagi siswa untuk menghubungi guru BK sesuai kebutuhannya.

Pengembangan layanan ini perlu didukung oleh penggunaan media yang mudah diakses, pengenalan layanan secara berkelanjutan, serta pemeriksaan tanggapan formulir

secara rutin. Selain itu, guru BK perlu menjaga kerahasiaan identitas dan informasi pribadi yang disampaikan siswa melalui formulir konsultasi.

Penelitian selanjutnya dapat mengkaji pengalaman siswa dalam menggunakan layanan konsultasi *online* melalui angket atau wawancara. Penelitian dengan cakupan siswa dan sekolah yang lebih luas juga dapat dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih beragam mengenai pemanfaatan layanan konsultasi *online* dalam bimbingan dan konseling.

## DAFTAR PUSTAKA

Akhmadi, A., & Supriyati, N. (2021). Implementasi bimbingan dan konseling daring pada madrasah tsanawiyah di jawa timur. *Andragogi: Jurnal Diklat Teknis Pendidikan Dan Keagamaan*, *9*(2), 174.

Anindya, J., Budiman, N., & Nadhirah, N. A. (2024). Etika Profesi Bimbingan dan Konseling: Menghadapi Tantangan Kerahasiaan dalam Layanan Konseling Online. *Indonesian Journal of Educational Counseling*, *8*(1), 32. https://doi.org/10.30653/001.202481.329

Bhakti, C. P., Farozin, M., & Suwarjo. (2023). Implementasi Layanan Bimbingan Dan Konseling Dalam Jaringan (Daring). *G-COUNS: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, *7*(3), 366–367.

Kusuma, R. H., Muslifar, R., & Janah, M. (2023). Implementasi Bimbingan Karier dengan Pemanfaatan Media Daring bagi Siswa Kelas XII Sekolah Menengah Atas. *Journal of Instructional and Development Researches*, *3*(2), 82.

Nadhiroh, F. A. (2025). Mengatasi Tantangan dalam Bimbingan dan Konseling di Era Digital pada Sekolah Menengah Atas. *AL-IRSYAD: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, *7*(1), 76.

Nurhasanah, N., Nisa, C., & Lesmana, G. (2025). Peran Bimbingan Konseling dalam Pengembangan Potensi Siswa. *Counselia; Jurnal Bimbingan Konseling Pendidikan Islam*, *6*(1), 268.

Prayoga, A., Habsy, B. A., & Purwoko, B. (2025). Keberhasilan Konseling Berbasis Digital: Kajian. *G-COUNS: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, *9*(2), 1421. https://doi.org/10.31316/g-couns.v9i2.7226

Putriana, N., Ramli, M., & Wahyuni, F. (2023). Studi Fenomena Minat Siswa Memanfaatkan Layanan Bimbingan dan Konseling di SMP. *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan*, *3*(10), 932–933. https://doi.org/10.17977/um065v3i102023p930-941

Tagara, M. A., Umar, & Khadafie, M. (2024). Efektivitas Layanan Cyber Counseling Berbasis Chat Asynchronous untuk Meningkatkan Kualitas Bimbingan dan Konseling di

Sekolah Menengah Pertama The Effectiveness of Asynchronous Chat-Based Cyber Counseling to Improve the Quality of Guidance and Counseling. *Empiricism Journal*, *5*(2), 306.

Yulianti, Hatijah, E. R., Faradila, S. A., & Husna, N. (2024). Tantangan dan Peluang Profesi Guru BK di Era Digital. *Menara Ilmu : Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, *18*(2), 5–6.

Zatrahadi, M. F., Mudjiran, Nirwana, H., & Karneli, Y. (2022). Pelaksanaan Konseling Client Center Dengan Media Online Di Madrasah Tsanawiyah Swasta Nurul Islam Indragiri Hulu. *Journal of Education and Teaching*, *3*(1), 112–113.