

Artikel Penelitian

Evaluasi Keefektifitasan Aplikasi serta Website Chatra sebagai Program Konseling dalam Penanganan Gangguan Kesehatan Mental bagi Generasi Z

Teguh Irawan, Yulis Indriyani^{*}, Mahda Ridhotul Aulia, Cita Windu Pramudhia, Elica Qhotriena, Caesar Thoriq Kemal Hasbibie, Dwi Kusumaningtyas, M. Rifki Firmansyah

Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Pekalongan, Pekalongan, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Redaksi: 07 Juli 2025
Revisi Akhir: 28 Oktober 2025
Diterbitkan Online: 30 Oktober 2025

KATA KUNCI

Mental
Konseling
Chatra
Telemedicine
Generasi Z

KORESPONDENSI^(*)

Phone: +62 857-2737-0231

E-mail: yulis@unikal.ac.id

A B S T R A K

Gangguan kesehatan mental adalah kondisi ketika fungsi psikologis seseorang mengalami hambatan atau tidak berjalan semestinya. Berbagai upaya telah dilakukan, seperti layanan konseling di sekolah dan universitas dan kampanye kesadaran Kesehatan mental. Namun, banyak solusi ini masih menghadapi keterbatasan dari segi aksesibilitas, efektivitas, maupun penerimaan oleh Generasi Z yang akrab dengan teknologi. Sebagai solusi inovatif, program konseling berbasis website hadir, salah satunya adalah CHATRA, yang dirancang sesuai kebutuhan Generasi Z. Evaluasi efektivitas platform ini penting untuk menilai sejauh mana dampaknya terhadap kesehatan mental pengguna. Penelitian ini menggunakan metode wawancara mendalam dan FGD, dengan desain studi kasus. Informan terdiri dari 6 pengurus UKM Pikma Sriwijaya periode 2025/2026 dan 6 klien konseling. Hasil menunjukkan bahwa fitur anonimitas dan format chat memudahkan pengguna mengungkapkan masalah pribadi tanpa takut atau malu, serta memberikan dampak positif seperti perasaan lega, berkurangnya kecemasan, dan peningkatan kemampuan menyelesaikan masalah. Namun, masih ditemukan kendala teknis seperti lambatnya respons konselor, tidak adanya notifikasi, dan tampilan antarmuka yang kurang ramah. Temuan ini menunjukkan Chatra dapat menjadi jembatan awal layanan kesehatan mental bagi remaja dan mahasiswa, dengan catatan perlunya perbaikan teknis dan dukungan profesional berkelanjutan. Chatra berpotensi dikembangkan sebagai model layanan konseling digital yang murah, aman, dan efektif di lingkungan kampus.

PENDAHULUAN

Suatu negara tentunya memiliki masalah yang berhubungan langsung dengan masyarakatnya. Di Indonesia sendiri salah satu permasalahan yang masih melekat hingga saat ini yaitu mengenai permasalahan kesehatan, terutama dalam hal yang berhubungan dengan kesehatan mental. Kesehatan sangat penting bagi setiap individu, kesehatan tidak hanya sehat secara fisik melainkan sehat secara mental serta spiritual (KESEHATAN, 2021). Menurut WHO (*World Health Organization*) kesehatan mental merupakan keadaan setiap individu memiliki kemampuan untuk mengatasi tekanan hidup yang normal serta produktif dan mampu berkontribusi bagi komunitasnya. Kesehatan mental ini mendasari kemampuan setiap individu untuk mengespreksikan emosinya, berinteraksi satu sama lain dan menjalankan hidup secara sejahtera.

Gangguan kesehatan mental adalah kondisi ketika fungsi psikologis seseorang mengalami hambatan atau tidak berjalan dengan semestinya. Gangguan ini merujuk pada berbagai hal yang menyebabkan seseorang mengalami ketidakseimbangan dalam berpikir, merasa, atau berperilaku yang tidak sesuai dengan kondisi kesehatan jiwa yang normal. Salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap munculnya gangguan mental adalah lingkungan, yang kerap kali menjadi pemicu paling dominan dalam berkembangnya masalah tersebut (Ningrum et al., 2022).

Menurut World Health Organization (2024), data global tahun 2019 menunjukkan bahwa sebanyak 301 juta individu mengalami gangguan kecemasan, 280 juta orang menderita depresi, 64 juta hidup dengan skizofrenia atau gangguan bipolar, dan sebanyak 703.000 jiwa kehilangan nyawa akibat bunuh diri. Hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa Generasi Z termasuk dalam populasi tersebut. Berdasarkan data RISKESDAS (2018), terdapat berbagai jenis gangguan jiwa yang dialami masyarakat Indonesia, seperti gangguan makan, bipolar, skizofrenia, kecemasan, depresi, gangguan perilaku, autisme, serta keterbatasan intelektual. Dimana Generasi Z merupakan Generasi yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012 merupakan generasi awal yang tumbuh dan berkembang di era digital, di mana mereka memiliki akses luas terhadap teknologi informasi dan komunikasi sejak usia dini (Taliwuna et al., 2024).

Permasalahan kesehatan yang disebabkan oleh gangguan mental telah menjadi isu nasional saat ini hingga isu global yang mendesak. Hasil penelitian dari Kaukus Masyarakat Peduli Kesehatan Jiwa mengungkapkan bahwa angka gangguan mental di Indonesia mengalami kenaikan pada tahun 2024. Persentase masyarakat yang mengalami gangguan kecemasan meningkat menjadi 16%, sementara kasus gangguan depresi bertambah hingga mencapai 17,1%. (Pemda Kab. Kaloka Timur, 2024). Menurut Kemenkes, Pada tahun 2023, tingkat prevalensi depresi di Indonesia secara nasional tercatat sebesar 1,4%. Kelompok usia muda, yakni mereka yang berusia 15 hingga 24 tahun, menunjukkan angka tertinggi dengan prevalensi mencapai 2%. Hal ini jelas, bahwa Indonesia kini sedang tidak baik-baik saja. Berdasarkan dr. Sri Widyayati 2025, menjelaskan bahwa Sekitar satu dari empat penduduk di 35 wilayah Jawa Tengah, atau sekitar 25%, tercatat mengalami gangguan jiwa ringan. Sementara itu, untuk gangguan jiwa berat, angkanya mencapai rata-rata 1,7 per mil (Pemerintah Provinsi Jawa, 2025).

Masih tingginya angka gangguan mental juga didukung oleh hasil penelitian (Faiqi, 2024) ini, menyebutkan bahwa mahasiswa semester II Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pekalongan memiliki tingkat literasi terkait kesehatan mental pada kategori sedang. Namun, sebagian besar dari mereka masih menunjukkan kurangnya perhatian terhadap kondisi kesehatan mentalnya. Hal ini sejalan dengan (Indriyani Program Studi Kesehatan Masyarakat et al., 2024) yang menyatakan bahwa mahasiswa termasuk dalam kelompok usia remaja akhir yang tergolong rentan terhadap berbagai permasalahan kesehatan mental, Sebanyak 130 mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pekalongan terindikasi mengalami gangguan kesehatan mental, dan Sebanyak 17 mahasiswa diperkirakan tidak mengalami gangguan kesehatan mental. Akan tetapi Jumlah psikolog klinis di Indonesia saat ini masih belum sebanding dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan data dari Ikatan Psikolog Klinis (IPK) Indonesia per 5 Juli 2025, terdapat 4.034 psikolog klinis yang telah terverifikasi, namun hanya 3.101 di antaranya yang aktif berpraktik. Angka ini masih jauh dari standar minimal yang dianjurkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), yaitu satu psikolog untuk setiap 30.000 penduduk (ipkindonesia, 2025). Angka ini tentunya masih dihitung sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah penduduk di Indonesia yang berjumlah 284.438.800 juta jiwa (Badan Pusat Statistik, 2025).

Berdasarkan data, prevalensi gangguan kesehatan mental terus meningkat setiap tahunnya. Dalam menghadapi situasi ini, berbagai upaya telah dilakukan, seperti penyediaan layanan konseling di sekolah dan universitas, kampanye kesadaran kesehatan mental. Namun, umumnya dari solusi ini masih menghadapi keterbatasan, baik dari segi aksesibilitas, efektivitas, maupun penerimaan oleh Generasi Z yang lebih akrab dengan teknologi. Sejak tahun 2018, tingkat penetrasi internet di Indonesia menunjukkan tren peningkatan yang konsisten. Yang artinya dengan bertambahnya tahun pengguna internet di Indonesia semakin meningkat. Pada tahun tersebut, sekitar 64,8% penduduk telah terhubung ke internet. Angka ini terus bertumbuh menjadi 73,7% pada 2020, kemudian naik lagi menjadi 77,01% di tahun 2022, dan mencapai 78,19% pada 2023. Berdasarkan data terbaru dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2024 tercatat sebanyak 221.563.479 warga Indonesia telah menggunakan internet, dari total populasi sebesar 278.696.200 jiwa per tahun 2023 (APJII, 2024). Generasi Z juga dikenal tidak bisa dipisahkan dengan dunia digital seperti media sosial. Media sosial saat yang dikenal sebagai sarana untuk berinteraksi secara digital tanpa terbatas oleh ruang dan waktu, membuat banyak orang merasa bebas untuk mengekspresikan diri melalui berbagai unggahan di platform tersebut. Kebebasan ini pun erat kaitannya dengan komunikasi antarpribadi, khususnya dalam bentuk pengungkapan diri (self-disclosure), yaitu ketika seseorang membagikan informasi pribadinya kepada orang lain dan sebaliknya. Fenomena ini sangat terlihat pada generasi Z yang dikenal mahir dalam menggunakan teknologi (Aggriany & Kustiawan, 2023).

Saat ini, Indonesia sebagai negara berkembang di Asia Tenggara, terus mengejar kemajuan teknologi dan komunikasi, termasuk di bidang kesehatan. Kini, di era Revolusi Industri 4.0 yang ditandai oleh integrasi sistem siber-fisik, internet, dan basis data digital fokusnya bukan lagi sekadar digitalisasi, melainkan pemanfaatan teknologi terhubung untuk meningkatkan mutu layanan. Arus inovasi tersebut melahirkan pembaruan yang memudahkan sekaligus mengefisiensi pilihan layanan bagi pasien, memicu transformasi digital yang menghadirkan telemedicine yaitu fasilitas kesehatan

berbasis internet yang dapat dijangkau dan memudahkan semua lapisan masyarakat (Bakhtiar, 2022). Dengan demikian, Indonesia memiliki peluang yang besar untuk memanfaatkan teknologi digital, terutama dalam upaya peningkatan layanan kesehatan mental.

Dalam upaya mendukung terwujudnya peningkatan layanan kesehatan mental terdapat telemedicine konsling berbasis website. Dimana konsling Chatra hadir untuk memberikan layanan konseling yang disesuaikan dengan kebutuhan Generasi Z. Pengelolaan konseling Chatra dilakukan melalui sebuah aplikasi yang bernama Chatra, akan tetapi penggunaannya sebagai tempat konseling melalui sebuah website. Meskipun demikian, evaluasi mendalam mengenai efektivitas spesifik platform konseling digital seperti Chatra, yang dirancang khusus untuk Generasi Z di konteks perguruan tinggi di Indonesia, masih terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada layanan telemedicine secara umum atau aplikasi kesehatan mental komersial berskala nasional. Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan melakukan evaluasi terhadap efektivitas Chatra sebagai program konseling berbasis website dalam mendukung kesehatan mental Generasi Z, khususnya di lingkungan kampus.

Oleh karena itu, penelitian ini akan mengevaluasi program Konsling Chatra guna memahami manfaat dan tantangannya dalam mendukung kesehatan mental Generasi Z. Melalui penelitian ini, diharapkan muncul pemahaman yang lebih komprehensif tentang manfaat, tantangan, serta potensi pengembangan Chatra sebagai layanan konseling digital yang mudah diakses, aman, dan relevan bagi remaja serta mahasiswa Indonesia. Dengan demikian, diharapkan platform ini dapat menjadi salah satu solusi yang dapat membantu mengatasi krisis kesehatan mental di kalangan Generasi Z secara lebih luas dan berkelanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kesehatan Mental

Isu kesehatan mental kini semakin mendapat perhatian di seluruh dunia, seiring dengan cepatnya perubahan dalam aspek sosial, ekonomi, dan teknologi. Masyarakat di berbagai lapisan semakin rentan mengalami tekanan yang berdampak pada kondisi psikologis mereka, seperti stres, kecemasan, depresi, hingga gangguan mental lain yang makin sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari (Fitra, 2025).

Dalam pandangan psikologi modern dan filsafat, kesehatan mental dipahami sebagai hasil dari hubungan yang kompleks antara pikiran, emosi, dan perilaku seseorang, yang turut dipengaruhi oleh lingkungan sekitar, budaya, serta sistem nilai yang dianut. Kesehatan mental adalah keadaan di mana seseorang merasa sejahtera secara emosional, mampu berpikir dan berperilaku dengan baik, serta dapat menjalani aktivitas sehari-hari secara positif dan seimbang dalam kehidupan sosialnya (Khair & Fatmawati, 2022).

Generasi Z

Generasi Z adalah kelompok yang kelahirannya antara tahun 1996 sampai 2010 dan orang yang hidup di periode waktu yang sama dimana memiliki usia yang sebaya, serta mengalami peristiwa atau situasi yang serupa dalam rentang waktu tertentu (Ishak, 2025).

Setiap orang memiliki keunikan tersendiri, sehingga tidak bisa disamaratakan antara satu individu dengan yang lain. Hal ini juga berlaku bagi generasi Z, yang memiliki karakteristik khas yang membedakannya dari generasi-generasi terdahulu. Meski sama-sama termasuk dalam generasi Z, tiap individu tetap menunjukkan perbedaan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti lingkungan tempat tinggal, kondisi keluarga, tingkat ekonomi, serta gaya komunikasi yang cenderung lebih terbuka dibanding generasi sebelumnya (Sekar Arum et al., 2023)

Konseling

Konseling merupakan sebuah proses pendampingan yang dilakukan oleh seorang konselor profesional untuk membantu seseorang mengenali, memahami, dan mengatasi berbagai persoalan emosional maupun psikologis yang sedang dihadapinya (AL-Momani, 2022). Dalam situasi seperti ini, konseli diharapkan dapat mengenali diri mereka sendiri secara lebih mendalam termasuk kondisi pribadi, lingkungan sekitar, permasalahan yang dihadapi, serta kekuatan dan kelemahan yang dimiliki. Dengan pemahaman tersebut, konseli dapat mulai merancang langkah-langkah untuk menghadapi dan menyelesaikan masalah yang dialami (Abdi & Karneli, 2020).

Konseling dikenal sebagai sebuah proses pemberian dukungan yang dilakukan oleh konselor kepada konseli, dengan tujuan membantu konseli menghadapi dan menyelesaikan persoalan ruhaniah yang dialaminya, hingga akhirnya ia mampu menemukan jalan keluar secara mandiri (Asmita & Irman, 2022).

Telemedicine

Bagi pasien yang ingin menjaga kerahasiaan identitasnya saat berkonsultasi dengan tenaga medis, layanan telemedicine bisa menjadi pilihan yang tepat. Teknologi ini menawarkan solusi praktis, terutama bagi mereka yang merasa enggan datang langsung ke rumah sakit untuk membicarakan kondisi kesehatan mentalnya. Dengan begitu, pasien dapat berkonsultasi dari rumah tanpa khawatir ada orang lain yang mengetahui bahwa mereka sedang mengalami gangguan kejiwaan (Rifqi Atsani & Galih Tyas Anjari, 2023).

Luasnya jangkauan telemedicine terbukti sangat mendukung hubungan layanan kesehatan antara dokter dan pasien. Teknologi ini telah menjadi solusi dalam menyediakan akses pelayanan yang lebih terjangkau dan tetap berkualitas, khususnya bagi masyarakat di daerah terpencil atau pasien yang memiliki keterbatasan dalam mobilitas. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, diharapkan telemedicine dapat terus berkontribusi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Mizaniah et al., 2024).

Kunjungan rutin ke rumah sakit seringkali memerlukan biaya yang tidak sedikit, terutama bagi masyarakat di wilayah pedesaan yang harus menempuh perjalanan jauh. Dalam hal ini, telemedicine hadir sebagai solusi yang tidak hanya menghemat waktu bagi pasien dan tenaga medis, tetapi juga memangkas biaya perawatan secara keseluruhan. Lebih dari itu, karena sifatnya yang praktis dan efisien, layanan ini juga dapat membantu meningkatkan efektivitas kerja di rumah sakit maupun klinik (Haleem et al., 2021). Penggunaan telemedicine membawa berbagai manfaat, seperti efisiensi biaya, peningkatan hasil layanan kesehatan, serta tingkat kepuasan yang lebih tinggi bagi pasien, khususnya mereka yang menderita penyakit kronis. Pemanfaatan aplikasi telemedicine pun terus berkembang, bahkan mengalami lonjakan signifikan selama masa pandemi COVID-19 (Nursyafa & Isnoviana, 2024).

METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah Kualitatif deskriptif dengan metode wawancara mendalam dan FGD (Forum Group Discussion). Desain Penelitian berupa penelitian *case study*. Penelitian dilaksanakan di Universitas Pekalongan pada bulan Mei - selesai. Pemilihan informan penelitian secara *purposive sampling*, dengan melibatkan 12 informan yaitu 6 orang pihak pembuat program CHATRA dalam hal ini adalah pengurus UKM Pikma Sriwijaya periode 2025/2026 dan 6 klien konseling.

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik FGD (Forum Group Discussion) terhadap 6 pengurus UKM Pikma Sriwijaya. Kemudian teknik wawancara digunakan dalam pengambilan data klien konsling. Wawancara dan Focus Group Discussion (FGD) dilakukan dalam penelitian ini. Teknik wawancara digunakan dalam pengambilan data klien konseling. Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur yang telah disusun peneliti untuk menjaga keterarahan topik namun tetap memberi ruang eksplorasi mendalam untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan dan efektivitas program CHATRA sebagai layanan konseling kesehatan mental juga untuk mengenal ide, proses, pemahaman, strategi komunikasi, pelatihan dan kesiapan, pembaruan, sistem keamanan, penanganan kasus, tindak lanjut, keterlibatan dan mitra, hambatan dalam sudut pandang pembuat program atau pengurus. serta untuk mengenal aplikasi, akses, pengalaman, penilaian, kepuasan, kendala, masukan, perubahan, terselesainya masalah. Seluruh Penelitian ini dilakukan dengan memegang prinsip etika, termasuk menjaga kerahasiaan informan, memperoleh persetujuan sadar (informed consent), serta menjamin kenyamanan dan kebebasan partisipan selama wawancara dan diskusi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara mendalam dan diskusi kelompok, layanan konseling berbasis website Chatra terbukti cukup membantu generasi Z dalam menyampaikan permasalahan psikologis mereka. Penggunaan sistem anonim, akses yang mudah, dan pendekatan yang empatik dari konselor sebaya membuat pengguna merasa lebih nyaman untuk terbuka. Meski begitu, masih ditemukan beberapa kendala seperti lambatnya respon dari konselor, tidak adanya notifikasi saat pesan

dibalas, serta tampilan web yang belum sepenuhnya ramah bagi pengguna baru, hal ini menjadi perhatian yang perlu diperbaiki ke depannya.

Ide dan Proses Peluncuran Website Chatra

Ide pengembangan website Chatra muncul sebagai respons terhadap meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan mental, khususnya di kalangan generasi Z. Para pengurus Pikma Sriwijaya menyadari bahwa banyak remaja mengalami kesulitan untuk menyampaikan masalah pribadi mereka secara langsung karena rasa malu, takut dihakimi, atau kekhawatiran terhadap privasi. Maka dari itu, diciptakanlah website Chatra sebagai tempat konseling yang anonym. Dimana, memungkinkan pengguna untuk menyampaikan keluh kesah tanpa harus menunjukkan identitas mereka.

“Jadi, Chatra ini tuh bisa jadi tempat untuk, gimana ya? Kita cerita, meluapkan emosi tanpa harus orang lain tahu, terus tanpa harus di-judge. Karena, kan, memang walaupun itu teman kita juga bakal pasti ada yang di-judge, gitu kan. Jadi gunanya Chatra tuh untuk berdiskusi juga, berdiskusi dan mungkin meluapkan beberapa emosi yang dia enggak bisa ngomong sendiri.” (RA, 21 tahun)

Chatra secara luas merespons berbagai persoalan seperti hubungan keluarga, pertemanan, organisasi, hingga tekanan kehidupan pribadi. Website ini juga dianggap sebagai langkah awal atau “jembatan” sebelum klien mengambil tindakan lebih lanjut seperti bertemu psikolog profesional. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan kecenderungan Generasi Z untuk lebih nyaman berinteraksi secara daring, Chatra diharapkan mampu menjadi solusi aman dan nyaman dalam mengatasi problematika psikologis remaja, hal ini sejalan dengan penelitian (Lisnarini et al., 2023) yang menyebutkan bahwa Layanan telemedicine seperti Halodoc memungkinkan masyarakat di daerah terpencil tetap berkonsultasi dengan psikolog secara online, dengan keunggulan privasi, fleksibilitas waktu, hemat biaya, dan mudah diakses.

“Chatra itu juga sempat kalian mencurhat tentang kehidupan, kehidupan teman-teman juga, entah itu kehidupan pribadi, kehidupan keluarga, eee, organisasi, ataupun yang lainnya. Itu, kalau kalian itu kayak butuh teman, someone to talk, kalau anak sekarang gitu. Nah, biasanya mereka malu untuk berkonsultasi atau cerita face to face, nampilin wajah gitu. Apalagi, kalau untuk masalah sensitif itu, mesti kan kita kan, eee, agak gimana, ya? Kalau eee, mintain bukti-bukti kita sendiri, berarti yang, apa ya? Pakai nama sendiri itu kan juga kadang malu. Nah, makanya Chatra hafir dengan fitur anonym.” (ND, 19 tahun)

Serta peluncuran Website Chatra dilakukan dengan berbagai pendekatan kreatif, terutama melalui media sosial. Para pengurus aktif mengunggah konten promosi seperti video reels, pamflet digital, di akun Instagram Pikma Sriwijaya untuk memperluas jangkauan informasi. Beberapa pengurus juga menyebut adanya rencana membuat podcast untuk menjangkau lebih banyak massa. Selain melalui media sosial, promosi juga dilakukan melalui mading kampus, penempelan pamflet di gedung-gedung fakultas, serta kegiatan luar kampus seperti saat penyuluhan. Namun, pengurus juga mengakui bahwa promosi masih menghadapi tantangan karena mahasiswa cenderung lebih tertarik pada konten hiburan dibandingkan informasi edukatif. Oleh karena itu, mereka terus mengevaluasi dan merancang strategi yang lebih efektif agar Chatra lebih dikenal dan dimanfaatkan secara luas.

Pemahaman, strategi komunikasi serta kesiapan pengurus dalam pengelolaan program

Dari wawancara yang telah dilakukan, terlihat bahwa para pengurus Pikma Sriwijaya cukup memahami cara kerja aplikasi Chatra, meskipun tingkat pemahamannya beragam. Sebagian besar dari mereka menyebutkan bahwa Chatra adalah platform konseling berbasis digital yang bersifat anonym. Hal ini memungkinkan klien untuk bercerita tanpa takut identitasnya terbuka, sehingga membuat proses konseling terasa lebih aman dan nyaman. Para pengurus juga mengetahui fitur-fitur utama Chatra, seperti ruang obrolan dan asesmen, yang dinilai dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan konseling. Dalam hal strategi komunikasi yang digunakan oleh konselor, pendekatan yang dilakukan sangat berfokus pada penciptaan rasa aman dan kepercayaan. Intinya, para konselor sebaya berusaha membangun hubungan yang empati dengan klien, menjadi pendengar aktif, memberikan solusi kepada klien, dan tidak menghakimi agar klien bisa membuka diri tanpa rasa takut atau malu. Konselor menyesuaikan gaya komunikasi dengan usia atau karakter klien, hingga menggunakan nada bicara yang baik agar klien merasa nyaman saat bercerita saat konseling tatap muka, dimana sejalan dengan penelitian (Delima et al., 2024) dalam konseling kelompok, konselor perlu menggunakan bahasa yang tepat agar komunikasi efektif, mengingat latar belakang budaya anggota yang beragam.

“Kita melakukan pendekatan terlebih dahulu dengan si klien ini. Nah, kalau kita pendekatan udah, pastinya kita perlu yang namanya kepercayaan. Nah, kalau kita udah dipercaya sama klien, otomatis klien itu mau mengungkapkan semua yang ingin dia sampaikan. Terus, eee pendekatan dan kepercayaan sudah. Kami juga harus menggali-menggali pertanyaan.” (HF, 21 tahun)

“Kita merasa lebih berempati sama mereka, merasa... sama-sama ngerasain yang apa yang mereka rasain, biar mereka tuh juga merasa kayak, “Oh, ternyata ada, loh, orang yang apa, ya? Eee, menerima aku, enggak di-judge akunya, kalau aku cerita gini, mereka enggak memojokkan aku, gitu, loh.” Lebih, lebih gitu, sih.” (CK, 19 tahun)

Terkait kesiapan menghadapi isu-isu Generasi Z seperti overthinking, burnout, dan tekanan mental, konselor cukup aktif membekali diri dengan pelatihan dan simulasi. Mereka sering mengikuti kegiatan pelatihan dari pihak luar seperti pelatihan PS/KS, psikiater, maupun dari internal seperti Capacity Building dan weekly meeting. Dalam kegiatan ini, mereka mempelajari bagaimana membedah kasus nyata, berdiskusi soal isu-isu remaja terkini, serta melakukan simulasi konseling untuk mengasah keterampilan. Bahkan beberapa dari mereka menyarankan agar pelatihan lebih mengutamakan praktik langsung ketimbang teori, karena dianggap lebih sesuai dengan karakter belajar generasi sekarang.

Sistem Keamanan Aplikasi dan Pembaruan

Dalam pelaksanaan program Chatra, sebagian besar pengurus menyampaikan bahwa hingga saat ini belum ada pembaruan besar dalam sistem aplikasi serta website tersebut. Namun, mereka terus berupaya menyesuaikan bentuk pelayanan dan strategi promosi agar tetap relevan dengan perkembangan zaman dan karakteristik Generasi Z. Pembaruan yang dimaksud lebih mengarah pada metode pendekatan dan penyebaran informasi, seperti optimalisasi media sosial, pembuatan konten edukatif, dan perluasan jangkauan promosi melalui pamflet, mading, serta kerja sama antarorganisasi. Tujuannya adalah agar Chatra semakin dikenal dan dimanfaatkan oleh remaja yang membutuhkan layanan konseling, terutama mereka yang enggan menyampaikan masalah secara langsung.

Terkait sistem keamanan dan privasi, semua pengurus sepakat bahwa Chatra menjunjung tinggi prinsip kerahasiaan. Aplikasi ini dirancang anonim, sehingga identitas pengguna maupun konselor tidak saling diketahui. Hanya divisi Konselor Sebaya yang diberi akses untuk menangani sesi konseling, dengan jumlah anggota yang sangat terbatas dan sudah dibekali komitmen menjaga kerahasiaan data.

“Kalau untuk saat ini di Chatra Pikma Sriwijaya sendiri bisa dikatakan cukup aman, kalau aplikasi itu tuh cuma dipegang sama divisi konselor sebaya. Kita sebagai teman-teman konselor sebaya sudah menggaungkan, meramaikan kalau ini tuh benar-benar anonim dan data privasi pelapor dalam artian si teman yang mau curhat, itu ama, otomatis kita sebagai orang yang sudah menggaungkan tersebut, harus amanah. Jadi, kita, walaupun, kita kenal orang itu, teman dekat kita sendiri pun sekalipun, itu kita harus keep sendiri.” (SM, 22 tahun)

“Di Chatra itu juga anonim, dan kami juga di divisi konselor sebaya itu juga udah saling melakukan tekad atau perjanjian buat enggak nyebarin data ini baik secara online maupun secara offline. Itu kami juga sudah melakukan perjanjian itu, dan itu juga kesepakatan kami bersama. Dan mungkin kalau semisal nanti dari salah satu kami ada yang melakukan pembocoran data, mungkin nanti akan dapat teguran langsung ya oleh ketua Pikma Sriwijaya itu sendiri, entah itu nanti akan dikeluarkan ataupun nanti diberikan surat peringatan atau dibina, dan lain sebagainya.” (HF, 21 tahun)

Bahkan sesama konselor pun tidak diperbolehkan membicarakan isi sesi konseling. Jika ada pelanggaran, sanksi tegas akan diberikan, seperti teguran, pembinaan, atau bahkan dikeluarkan dari tim. Sikap profesional dan etis ini menjadi dasar penting agar kepercayaan pengguna tetap terjaga dan layanan Chatra dapat berjalan dengan aman serta efektif.

Penanganan Kasus dan Tindak Lanjut

Dalam menghadapi kasus-kasus krisis seperti depresi berat atau ide bunuh diri, para pengurus Pikma Sriwijaya menyadari adanya keterbatasan pada sistem daring yang digunakan Chatra, terutama karena sifatnya yang anonym. Hal ini membuat mereka tidak bisa mengetahui secara langsung kondisi nyata pengguna. Oleh karena itu, jika ditemukan kasus yang sudah berada pada tingkat urgensi tinggi dan tidak dapat ditangani oleh konselor sebaya, maka pengguna akan diarahkan ke pihak yang lebih profesional seperti, psikolog Unikal, atau bahkan dirujuk ke rumah sakit jika diperlukan. Meski demikian, pengurus tetap berupaya melakukan pendekatan, memberikan rasa aman, serta menjadi pendamping yang hadir di titik terendah klien.

“Jadi kita bisa lihat dulu kasus. Kasus ini kan, walaupun misalnya kasus berat, tapi kalau misalnya kita sebagai konselor masih bisa untuk menyanggupi atau memberi, kayak gimana caranya biar dia tuh enggak ada di tingkat sampai di tingkat itu. Kalau dari kita juga tidak cukup untuk menyanggupi, kita akan menyarankan atau nantinya juga mengajak klien tersebut tuh untuk ke yang lebih profesional. Karena di Pikma Sriwijaya juga itu pembina itu ada eh psikolog. Jadi, mungkin bisa ke psikolog, ke pembina kita.” (CA, 20 tahun)

Terkait dengan tindak lanjut atau pendampingan pasca konseling, sistem anonim menjadi tantangan tersendiri karena identitas klien tidak diketahui. Maka dari itu, follow-up hanya bisa dilakukan jika pengguna secara sukarela menghubungi kembali atau memberikan akses kontak. Beberapa konselor bahkan menyampaikan bahwa mereka tetap memantau secara personal apabila mengenali pengguna. Secara umum, para pengurus menekankan bahwa mereka siap menjadi tempat kembali bagi klien yang membutuhkan, meskipun keterbatasan teknis sering kali menghalangi keberlangsungan komunikasi jangka panjang.

Keterlibatan dan Hambatan

Dalam pelaksanaan konseling lewat aplikasi Chatra, pengurus Pikma Sriwijaya menjelaskan bahwa yang paling aktif terlibat adalah divisi Konselor Sebaya (KS). Mereka ini adalah mahasiswa-mahasiswa yang sebelumnya sudah dibekali pelatihan dasar konseling agar bisa memahami dan menangani berbagai curhatan dari teman-teman sebayanya. Walaupun tidak ada seleksi yang ketat dalam memilih anggota KS, biasanya mereka yang memiliki latar belakang di bidang kesehatan atau aktif sebagai duta genre akan lebih diprioritaskan. Selain itu, jika kasus yang masuk tergolong berat atau di luar kapasitas mereka, Pikma Sriwijaya menjalin kerja sama dengan pihak yang lebih kompeten seperti psikolog kampus, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPM PPA), LPPAR, Dinas Sosial, serta Satgas PPKS di lingkungan kampus. Bentuk kolaborasi ini cukup penting karena memberikan jaminan keberlanjutan bantuan secara profesional jika diperlukan.

“Iya betul sekali, kami tidak sendirian tapi kita bekerja sama dengan beberapa stakeholder. Karena pikma Sriwijaya sendiri sudah sering bekerjasama dan menjali MOU dengan beberapa pihak diantaranya seperti DPM PPA, LPPAR, Dinas Sosial, Satgas PPKS dll, Seperti itu.” (CA, 20 tahun)

Namun, hambatan terbesar yang dirasakan pengurus adalah kurangnya pengetahuan mahasiswa tentang Chatra. Banyak yang belum tahu bahwa layanan ini ada. Konten promosi juga sering kurang diminati karena mahasiswa lebih tertarik pada konten hiburan. Karena itu, pengurus merasa perlu meningkatkan promosi lewat media sosial dan momen penting seperti penyambutan mahasiswa baru.

Mengenal Aplikasi dan Akses

Mayoritas klien mengenal website Chatra melalui media sosial, khususnya dari akun Instagram Pikma Sriwijaya. Akun tersebut aktif membagikan informasi dan konten promosi terkait layanan konseling yang disediakan, termasuk video tutorial dan pengenalan fitur-fitur Chatra. Bagi mereka yang sudah memiliki ketertarikan pada isu kesehatan mental atau pernah berinteraksi dengan komunitas Pikma sebelumnya, informasi tentang Chatra terasa lebih relevan dan mudah diterima.

“oke. Mmm, dari awalnya sih tahu dari aplikasi Chatra ini, sebelumnya kan aku dari SMA, terus dari SMA aku juga kayak punya ekstrakurikuler, kayak semacam BK remaja di SMA. Itu kan kayak di BK Sriwijaya, ya, kalau di Unikal, ya. Betul sekali. Iya, terus eh, aku saling follow nih, karena kebetulan kita juga pernah eh, pernah bonding bareng, lah, istilahnya gitu. Jadi, eh, awal mulanya itu aku lihat di postingan di Pikma Sriwijaya itu tentang layanan aplikasi Chatra ini. Oke. Nah, kebetulan kan aku itu kayak tertarik, pengen nyoba aja gitu, tentang layanan ini. Jadi, itu sih awal mulanya kenal aplikasi Chatra ini.” (K1, 20 tahun)

Selain dari media sosial, beberapa klien juga mengenal Chatra melalui jalur informal, seperti rekomendasi dari teman yang aktif dalam organisasi Pikma Sriwijaya. Ada pula yang menemukannya secara mandiri saat sedang mencari alternatif layanan konseling di internet. Motivasi awal mereka beragam ada yang hanya iseng mencari tempat untuk curhat, ada pula yang memang sedang membutuhkan ruang aman untuk menyampaikan keluh kesah yang tidak bisa mereka utarakan secara langsung kepada orang terdekat.

Berdasarkan hasil wawancara dari seluruh klien, sebagian besar menyatakan bahwa akses penggunaan aplikasi Chatra tergolong cukup mudah. Mereka dapat mengaksesnya langsung melalui tautan yang dibagikan di akun Instagram Pikma Sriwijaya atau melalui website yang sudah tersedia secara jelas. Beberapa bahkan menyebutkan bahwa prosesnya sederhana, hanya tinggal klik link yang akan langsung diarahkan ke laman konseling, sehingga klien dengan mudah dapat menggunakan layanan konseling ini. Hal ini membuat aplikasi terasa praktis tanpa perlu mengunduh aplikasi tambahan.

Oh, maksudnya mudah, ya. Soalnya kita tinggal mengakses, cuman kalau mungkin, kalau kita di agak itu, ya kan, mungkin keterbatasan itu jaringan. Kalau buat itunya, itu mudah karena kita pakainya web, nggak perlu download aplikasinya seperti itu. Oke, berarti tergolong mudah. Iya. Oke. (K2, 20 tahun)

Meski begitu, sebagian klien juga mengungkapkan bahwa di awal penggunaan, mereka sempat merasa bingung karena tampilan antarmuka yang tidak terlalu intuitif. Fitur-fitur seperti status konselor atau riwayat percakapan kadang sulit ditemukan, dan beberapa pengguna baru mengira mereka perlu mengisi data pribadi terlebih dahulu, padahal sistemnya anonim. Namun kebingungan ini umumnya teratasi setelah menonton video tutorial yang tersedia di media sosial atau setelah beberapa kali mencoba sendiri. Kendala lain yang sempat disebutkan adalah terkait koneksi internet yang tidak stabil dan tidak adanya notifikasi saat pesan dibalas oleh konselor. Meski begitu, sebagian besar pengguna tetap menganggap akses ke aplikasi ini cukup ramah pengguna dan efisien, terutama bagi mereka yang terbiasa menggunakan media sosial. Akses yang sederhana ini menjadi salah satu kelebihan utama yang membuat Chatra menarik untuk dijadikan ruang konseling bagi kalangan mahasiswa maupun remaja.

“Eee, untuk penggunaan aplikasi ini tergolong bisa tergolong sulit atau mudah, ya, karena eh, pertama ini kan dari website, gitu kan. Jadi, kayak, ya, mungkin kalau awal-awal kita enggak nonton video tutorial yang diposting eh, Pikma di IG itu, mungkin kita bakal kebingungan, ya. Karena kita kan awal mulanya itu masuk ke website yang di bionya Pikma, IG-nya Pikma, itu nanti kan pasti muncul banyak, apa ini namanya? Eh, sub menu atau beberapa itulah informasi itu kan. Jadi, mungkin kita awalnya itu bingung, sih. Cuma kalau eee dilihat dari postingan tutorial di IG-nya Pikma, itu mungkin kayak nanti bisa perlahan paham. Jadi, langsung masuk ke aplikasinya ini untuk bisa konseling, gitu, sih.” (K2, 20 tahun)

Penyelesaian Masalah dan Perubahan Kondisi Klien

Berdasarkan hasil wawancara dari seluruh klien, sebagian besar menyatakan bahwa konseling melalui website Chatra sangat membantu dalam menghadapi masalah kesehatan mental yang mereka alami. Bagi sebagian besar klien, layanan ini memberikan ruang yang aman dan nyaman untuk mencurahkan isi hati tanpa rasa takut dihakimi, terutama karena bersifat anonim. Banyak dari mereka merasa bahwa website Chatra menjadi solusi praktis di tengah kesibukan atau keterbatasan biaya untuk mengakses psikolog secara langsung. Hal ini sejalan dengan penelitian (Maharani et al., 2024) yang menyebutkan bahwa Di Indonesia, kehadiran telemedicine telah memperluas jangkauan layanan kesehatan, mempercepat waktu tanggap, menekan biaya, serta membuat pasien merasa lebih puas dan terlibat dalam proses perawatan mereka. Konseling ini membantu mereka menyalurkan emosi, mendapatkan arahan, serta memproses perasaan yang sebelumnya terpendam. Meski beberapa klien menilai bahwa respon konselor terkadang lambat atau belum optimal, mereka tetap merasakan manfaat dari kesempatan untuk didengarkan dan diberi masukan.

“Membantu ya. Kayak kita remaja mungkin, kayak apa sih, kalau kita ke konseling kan lebih mahal, kan, kalau ke konselor seperti itu. Jadi kita itu di situ kan lebih murah, kalau kita kan juga bermain itu kan di sosmed atau di web, jadi kayak. Itu lebih murah dan kita enggak perlu bertemu langsung dengan mereka, jadi kita lebih nyaman aja kayak gitu.” (k2, 20 tahun)

Perubahan yang dirasakan setelah mengikuti konseling melalui website Chatra juga cukup beragam. Beberapa klien merasa lebih tenang, mampu mengendalikan emosi, dan tidak lagi merasa sendirian dalam menghadapi tekanan. Ada yang menyebut mereka jadi lebih terbuka, lebih berani menyampaikan perasaan, hingga mengalami peningkatan kualitas tidur karena perasaan cemas yang berkurang. Bahkan ada yang merasa dapat melihat masalah dari sudut pandang berbeda setelah menerima masukan dari konselor. Meskipun perubahan tersebut tidak selalu besar atau instan, hampir semua klien merasakan efek positif, setidaknya berupa kelegaan emosional.

“Kalau perubahan, ada ya. Pertama, dari cara saya buat memahami perasaan saya sendiri, tapi nggak terlalu signifikan sih, karena kan proses konselingnya juga terputus-putus kan, nggak, responnya itu. Betul, ya. Jadi Kakak udah merasa ada perubahan nih di dalam diri Kakak ini, ya. Iya, cuman nggak ya, nggak yang terlalu signifikan sih, ya.” (K3, 20 tahun)

Namun, tidak semua pengalaman sepenuhnya memuaskan. Beberapa klien menyebut bahwa kurangnya kejelasan waktu respon atau keterbatasan komunikasi dua arah membuat proses konseling terasa terputus-putus. Hal ini memengaruhi

efektivitas sesi dalam membantu mereka menyelesaikan masalah secara mendalam. Meski begitu, sebagian besar pengguna tetap menyatakan bahwa keberadaan website Chatra telah membantu mereka menemukan jalan awal untuk menghadapi masalah kesehatan mental dan berharap layanan ini terus dikembangkan agar bisa menjangkau lebih banyak orang dengan pendekatan yang lebih responsif dan terstruktur.

“Dari saya belum merasakan perubahan yang signifikan ya masih biasa-biasa saja sebenarnya jujur ya itu.” (K4,20 tahun)

Pengalaman, Penilaian, serta Kepuasan Klien terhadap Penggunaan Website Chatra

Berdasarkan hasil wawancara dari seluruh klien, pengalaman menggunakan website Chatra dalam layanan konseling dinilai cukup positif oleh sebagian besar klien. Mereka merasa nyaman karena bersifat anonim, sehingga dapat lebih leluasa bercerita tanpa takut dihakimi atau identitasnya diketahui. Beberapa klien menyampaikan bahwa mereka merasa lebih tenang dan terbantu setelah sesi konseling, terutama karena bisa menyalurkan unek-unek dan mendapatkan masukan atau solusi dari konselor. Meski begitu, ada pula yang menyebut pengalaman mereka kurang optimal akibat lambatnya respons dari konselor, yang membuat komunikasi terasa terputus-putus dan mengurangi kenyamanan emosional.

“Oh, pengalamannya itu sangat membantu, sih. Soalnya, kan, ternyata dari itu, sifatnya itu anonim di situ. Jadi kita, jadi mereka enggak tahu kita siapa, dan kita juga enggak tahu mereka yang balas siapa. Jadi kita kalau mau cerita juga lebih fun, lebih kayak, “eh, have fun,” gitu. Kayak kita enggak takut privasi kita bakal tersebar, seperti itu. Oke, berarti pengalamannya sangat membantu. Heem. Oke.” (K2,20 tahun)

“Tapi, itu respon dari konselornya itu sering lama gitu loh, jadi tuh saya tuh ngerasa kayak kurang diperhatiin gitu. Oke, jadi kayak slow response gitu, ya, Kak, ya? Sedangkan kitanya tuh kayak pengennya fast response karena kita butuh eee masukan pada saat itu juga.” (K3,20 tahun)

Dari sisi penilaian terhadap layanan dan konselor, sebagian besar klien mengapresiasi pendekatan konselor yang dianggap empatik, tidak menghakimi, dan memberikan solusi secara tenang. Komunikasi yang santai dan tidak formal membuat pengguna merasa seperti berbicara dengan teman dekat. Namun, beberapa pengguna juga mengkritisi kurangnya sistem notifikasi dan tidak adanya estimasi waktu balasan dari konselor. Hal ini menjadi catatan penting dalam menjaga efektivitas komunikasi, karena beberapa klien merasa cemas atau kurang diperhatikan ketika pesan mereka tidak segera mendapat tanggapan.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan terhadap layanan Chatra bervariasi. Sebagian besar merasa sangat puas karena merasa terbantu secara emosional dan mental. Namun ada pula yang memberi nilai seperti 5 atau 6, dari 10 karena kendala teknis seperti lambatnya balasan pesan, keterbatasan fitur aplikasi, dan kurangnya tindak lanjut setelah sesi konseling. Meski begitu, hampir semua informan sepakat bahwa Chatra adalah layanan yang berguna, khususnya bagi generasi muda yang membutuhkan ruang aman untuk bercerita secara fleksibel dan rahasia.

“Kalau dari saya sendiri sih, 6/10, ya. Karena kan konselornya cukup kompeten, tapi sistem aplikasi dan kecepatan responnya itu yang perlu ditingkatkan lagi. Harus ada perubahan lagi, ya, Kak, ya, ke depannya. Betul, harus lagi. Oke.” (K3,20 tahun)

Kendala dan Masukan Klien terhadap Website Chatra

Para klien mengatakan bahwa hambatan utama bukanlah pada aplikasinya, melainkan pada pengalaman pengguna dan ketersediaan konselor. Di awal, banyak yang kebingungan di halaman web Chatra karena submenu banyak pilihannya, petunjuk kurang jelas, bahkan setelah menonton video tutorial. Ketika koneksi internet melambat, proses unggah-kirim pesan ikut terhambat. Begitu percakapan dimulai, balasan konselor kerap dirasa lambat, tidak ada notifikasi yang menandai pesan sudah dijawab, sehingga klien harus mengecek berkala. Bagi sebagian pengguna, ketidakpastian ini menambah cemas, terlebih saat sesi berlangsung larut malam. Meskipun demikian, mereka hampir tidak mempermasalahkan aspek keamanan anonimitas dianggap terjaga dengan baik. Hal ini sama dengan hasil penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa, saat menjalani konsultasi secara online, diketahui bahwa klien kerap menghadapi berbagai tantangan. Misalnya keterbatasan waktu serta risiko salah paham akibat komunikasi berbasis teks, yang pada akhirnya bisa menimbulkan rasa kurang puas. Meskipun demikian, para informan tetap menyadari adanya sisi positif dari layanan ini, seperti kemudahan akses dan kenyamanan dalam penggunaannya (Prastiti et al., 2024).

“Kalau kendala, iya sih, ada. Selain dari responsnya yang lama, terus itu enggak ada notifikasi pas pesannya itu udah dibalas, jadi itu kayak saya tuh enggak tahu, gitu loh, ini tuh udah dibalas apa belum. Jadi, itu kayak saya nyadar pas

udah dibalas itu jadi telat, gitu, karena enggak ada notifikasinya, gitu loh. Iya, kita nungguin ya. Iya, kita nungguin, tapi ternyata enggak ada notifikasinya, jadi kayak, ah, gitu. Jadi, oh, gitu.” (K3, 20 tahun)

Sebagai solusi, para klien juga mengusulkan langkah-langkah praktis namun berdampak besar. Mereka berharap Chatra diangkat dari format web ke aplikasi mandiri, dilengkapi sistem chat real-time dengan notifikasi, estimasi waktu balas, serta jadwal shift konselor pagi-siang-malam agar respons lebih sigap. Promosi juga perlu digencarkan di luar akun Instagram Pikma Sriwijaya misalnya lewat kampus dan komunitas remaja agar calon pengguna tak lagi kebingungan di pintu masuk. Sejumlah ide lain mencakup forum dukungan sebaya, tautan dan panduan onboarding yang lebih jelas. Intinya, mereka menilai Chatra sudah membantu yang diperlukan klien kini hanyalah sedikit sentuhan teknis dan strategi agar pengalaman konseling terasa lebih cepat, dekat, dan menyenangkan.

“Kalau dari saya sendiri ya, harapannya ada sistem yang meliputi kayak real time, gitu, loh. Jadi estimasi balasannya dari si konselor ini, itu bisa menyesuaikan harapan dari saya sendiri, gitu loh. Jadi real timenya itu ada, gitu.” (K3, 20 tahun)

“Untuk masukan dan pengembangan sepertinya kalau bisa dan memungkinkan ya buat aplikasi yang berbentuk aplikasi sendiri dari bukan lewat website.” (K4, 20 tahun)

KESIMPULAN DAN SARAN

Chatra berhasil menjadi *bridge service* yang aman dan nyaman bagi remaja dalam mencari bantuan psikologis tanpa khawatir identitas terungkap. Fitur anonimitas, akses mudah, dan pendekatan empatik konselor memberi ruang bagi pengguna mengekspresikan emosi, sejalan dengan prinsip telemedicine: aksesibilitas, fleksibilitas, dan efisiensi. Meski demikian, hambatan seperti tampilan antarmuka yang kurang intuitif, tidak adanya notifikasi, dan respons lambat masih menjadi tantangan. Promosi terbatas dan keterbatasan sistem anonim juga menghambat jangkauan serta penanganan kasus berisiko tinggi. Kolaborasi dengan profesional dan lembaga eksternal sangat dibutuhkan.

Saran kedepannya seperti pengembangan aplikasi mandiri, fitur *real-time chat*, jadwal konselor yang jelas, dan panduan onboarding akan meningkatkan efektivitas layanan. Dukungan promosi kreatif seperti integrasi kegiatan kampus juga penting. Dengan perbaikan teknis dan komunikasi, Chatra berpotensi menjadi model layanan konseling digital yang dapat direplikasi di perguruan tinggi lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, S., & Karneli, Y. (2020). Kecanduan Game Online: Penanganannya dalam Konseling Individual. *Guidance*, 17(02), 9–20. <https://doi.org/10.34005/guidance.v17i02.1166>
- Aggriany, Z. M., & Kustiawan, W. (2023). Analisis Penggunaan Media Sosial Twitter Sebagai Media Curhat oleh Kalangan Muslim Generasi Z. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(6), 3118–3133. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v5i6.3737>
- AL-Momani, M. O. (2022). Educational and Psychological Counseling and Its Role in Achieving the Aims of the Educational Process – an Analytical Study. *Jurnal Penelitian Humaniora*, 23(2), 115–128. <https://doi.org/10.23917/humaniora.v23i2.17383>
- APJII. (2024). *APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Asmita, W., & Irman, I. (2022). Aplikasi Teknik zikir dalam Konseling Terhadap Kesehatan Mental. *Al-Ittizaan: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 5(2), 80–85. <https://doi.org/10.24014/ittizaan.v5i2.18221>
- Badan Pusat Statistik. (2025). *Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribuan Jiwa), 2025*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NSMy/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun--ribu-jiwa-.html>
- Bakhtiar, H. S. (2022). Dikotomi Eksistensi Telemedicine Bagi Masyarakat Terpencil: Perspektif Teori Kemanfaatan. *Jurnal Paradigma: Jurnal Multidisipliner Mahasiswa ...*, 3(2), 115–125. <https://journal.ugm.ac.id/paradigma/article/view/79461>
- Delima, D., Sagala, A., Panjaitan, L. M. B., Sarah, S., Arfienna, N., & Prasasti, T. I. (2024). Analisis Pentingnya Penggunaan Bahasa Indonesia pada Pelaksanaan Konseling Kelompok Multibudaya. *IJEDR: Indonesian Journal of Education and Development Research*, 2(2), 1215–1219. <https://doi.org/10.57235/ijedr.v2i2.2552>
- Faiqi, N. (2024). *Page 754 of 10*. 8(4), 754–763.
- Fitra, A. A. (2025). *Kesehatan Mental dan Spiritualitas : Bagaimana Konsep Al-Qur ' an Menghadapi Krisis Psikologis*

Era Kontemporer ? 4(1), 115–130.

- Haleem, A., Javaid, M., Singh, R. P., & Suman, R. (2021). Telemedicine for healthcare: Capabilities, features, barriers, and applications. *Sensors International*, 2(July), 100117. <https://doi.org/10.1016/j.sintl.2021.100117>
- Indriyani Program Studi Kesehatan Masyarakat, Y., Ilmu Kesehatan, F., Pekalongan Nur Susanti, U., Sriwijaya No, J., Pekalongan, K., & Tengah, J. (2024). Model of Binary Logistic Regression to Predict Mental Health in College Students. *Journal of Educational Innovation and Public Health*, 2(1), 270–281. <https://doi.org/10.55606/innovation.v2i1.2146>
- ipkindonesia. (2025). *Statistik Keanggotaan Ikatan Psikolog Klinis Indonesia*. <https://data.ipkindonesia.or.id/statistik/keanggotaan-ikatan-psikolog-klinis-indonesia/#:~:text=Jumlah Anggota Terverifikasi: 4.034 psikolog klinis. Jumlah Anggota Aktif: 3.101 psikolog klinis>
- Ishak, M. (2025). *Gen z dalam dunia pendidikan*. 2(1), 328–338.
- KESEHATAN, P. K. (2021). *Mengenal Makna Kesehatan*. <https://pusatkrisis.kemkes.go.id/mengenal-mhhttps://pusatkrisis.kemkes.go.id/mengenal-makna-kesehatanakna-kesehatan>
- Khair, N., & Fatmawati, K. (2022). Psikologi Islam Ibn Miskawaih Dalam Rehabilitasi Penyakit Mental Manusia. *Islamika Inside: Jurnal Keislaman Dan Humaniora*, 8(2), 151–177. <http://dx.doi.org/10.35719/islamikainside.v8i2.154>
- Lisnarini, N., Suminar, J. R., & Setianti, Y. (2023). Keunggulan dan Hambatan Komunikasi dalam Layanan Kesehatan Mental pada Aplikasi Telemedicine Halodoc. *Psikobuletin: Buletin Ilmiah Psikologi*, 4(3), 176. <https://doi.org/10.24014/pib.v4i3.25231>
- Maharani, A., Anggita, D., Witriani, E., & Purba, S. H. (2024). *Evaluasi Pemanfaatan Penerapan Telemedicine di Indonesia : Literatur Riview*. 3, 155–165.
- Mizaniah, S., Larasati, A., Keumalahayati, N., Haifa, N. W., & Herbawani, C. K. (2024). Efektivitas Penggunaan Telemedicine Pasca Pandemi Covid-19. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*, 10(4), 655–666. <https://doi.org/10.22487/htj.v10i4.1434>
- Ningrum, M. S., Khusniyati, A., & Ni'mah, M. I. (2022). Meningkatkan Kepedulian Terhadap Gangguan Kesehatan Mental Pada Remaja. *Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 1174–1178. <https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.5642>
- Nursyafa, D. A., & Isnoviana, M. (2024). Layanan Telemedicine dari sisi Etika Kedokteran. *Calvaria Medical Journal*, 2(2), 89–96.
- Pemerintah Provinsi Jawa. (2025). *25 Persen Warga Jateng Alami Gangguan Jiwa Ringan*. <https://jatengprov.go.id/publik/25-persen-warga-jateng-alami-gangguan-jiwa-ringan/#:~:text=25 Persen Warga Jateng Alami Gangguan Jiwa Ringan – Pemerintah Provinsi Jawa Tengah>
- Prastiti, T., Kumala, F., & DMA, N. C. (2024). Komunikasi Terapeutik Dalam Telemedicine Halodoc Pada Penanganan Masalah Kesehatan Mental Di Kalangan Gen Z Di Surabaya. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 7415–7428. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/10170%0Ahttp://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/download/10170/7064>
- Rifqi Atsani, & Galih Tyas Anjari. (2023). Telemedicine Sebagai Platform Konsultasi Kesehatan Mental di Era Industri 4.0. *Assertive: Islamic Counseling Journal*, 2(1), 13–22. <https://doi.org/10.24090/j.assertive.v2i01.8041>
- Sekar Arum, L., Amira Zahrani, & Duha, N. A. (2023). Karakteristik Generasi Z dan Kesiapannya dalam Menghadapi Bonus Demografi 2030. *Accounting Student Research Journal*, 2(1), 59–72. <https://doi.org/10.62108/asrj.v2i1.5812>
- Taliwuna, M., Tinggi, S., Yerusalem, T., & Manado, B. (2024). *Strategi Pendidikan Moral Dalam Menghadapi Tantangan Digitalisasi Bagi Generasi Z Moral Education Strategy in Dealing with Digitalization Challenges for Generation Z*. 3(2), 45–64. <https://ejournal.stt-yerusalembaru.ac.id/index.php/SHAMAYIM>
- world health organization. (2024). *World Mental Health Day, 10 October 2024: “It is time to Prioritize Mental Health in the Workplace.”* <https://www.who.int/srilanka/news/detail/10-10-2024-world-mental-health-day--10-october-2024---it-is-time-to-prioritize-mental-health-in-the-workplace>