



Efektivitas Layanan Customer Care Dalam Meningkatkan Kesadaran Kesehatan Mental Mahasiswa di Sentra Layanan Universitas Terbuka Cendekia Sukabumi

Rini Savira¹ Romi Altavia²

¹Rini Savira

Email : rinisavira2706@gmail.com

²Romi Altavia

Email: romialtavia212@gmail.com

ABSTRACT

Counseling services are essential for students; the presence of counseling services can help students face both academic and non-academic challenges. The purpose of this study is to determine the effectiveness of Customer Care services in increasing mental health awareness among students. There are five (5) informants, including one (1) Customer Care representative and four (4) students from SALUT Cendekia Sukabumi. The method used in this research is descriptive qualitative, with data collection techniques including observation and interviews. The four informants are active students who use Customer Care services as a place for consultation or to share stories about their issues. All four informants stated that Customer Care services greatly help address student problems by providing supportive consultations, actively listening, and offering solutions. In addition, the services provided by Customer Care such as discussion sessions, education, and information related to mental health that are actively provided online help students to broaden their understanding of mental health. The counseling services offered by universities have a positive impact on students, as they can find a safe and comfortable space to express their emotions and realize that mental health is an important aspect that must be attended to.

Keyword : Counseling, Mental Health, Students

ABSTRAK

Layanan konseling merupakan layanan yang sangat diperlukan oleh mahasiswa, adanya layanan konseling dapat membantu mahasiswa untuk menghadapi tantangan akademik maupun non akademik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas layanan Customer Care dalam meningkatkan kesadaran kesehatan mental mahasiswa. Jumlah informan sebanyak lima (5) orang yaitu satu (1) Customer Care dan empat (4) mahasiswa SALUT Cendekia Sukabumi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, teknik pengambilan data menggunakan pengamatan dan wawancara. Ke-empat informan yaitu mahasiswa aktif menggunakan layanan Customer Care sebagai tempat untuk konsultasi ataupun berbagi cerita mengenai permasalahan yang dialaminya. Ke-empat informan menyatakan bahwa layanan Customer Care sangat membantu mengatasi permasalahan mahasiswa dengan cara memberikan konsultasi secara mendukung, aktif mendengarkan dan memberikan solusi. Selain itu, layanan yang diberikan oleh Customer Care seperti sesi diskusi, edukasi dan informasi terkait kesehatan mental yang aktif diberikan melalui online membantu mahasiswa dalam menambah wawasan terkait kesehatan mental. Layanan konseling yang disediakan oleh perguruan tinggi membawa dampak positif bagi mahasiswa, mahasiswa dapat mendapatkan ruang aman dan nyaman untuk

mengeskpresikan emosinya dan mahasiswa dapat menyadari bahwa kesehatan mental merupakan suatu hal yang penting yang harus diperhatikan.

Kata Kunci : *Konseling, Kesehatan Mental, Mahasiswa*

INTRODUCTION / PENDAHULUAN

Menurut Federasi Kesehatan Mental Dunia (*World Federation for Mental Health*), kesehatan mental didefinisikan sebagai kondisi yang memungkinkan individu mengalami perkembangan optimal baik secara fisik, intelektual, dan emosional. Kesehatan mental menurut Merriam Webstre merupakan suatu keadaan emosional dimana individu dapat memanfaatkan kemampuan kognisi dan emosi yang berfungsi dalam suatu komunitas dan dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari. Namun, kondisi kesehatan mental pada setiap orang berbeda-beda yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti genetik, perubahan hormonal, sifat individu, lingkungan keluarga, pertemanan dan media sosial. Selain itu, kesehatan mental juga mencakup kemampuan seseorang untuk mendukung perkembangan anggotanya, hal ini berarti kesehatan mental tidak hanya fokus pada individu, tetapi juga pada dinamika sosial yang mendukung kesejahteraan bersama.

Memiliki kesadaran mengenai kesehatan mental merupakan suatu hal yang sangat penting. Kesehatan mental menurut Barlow (2006) merupakan kondisi seseorang yang mencakup kesejahteraan emosional, psikologis dan sosial. Individu yang sadar bahwa kesehatan mental sangat penting dalam kehidupan, cenderung mampu melakukan coping stress, mengelola emosi, membangun hubungan yang sehat, dan mengambil keputusan tepat. Sebaliknya, jika individu tidak memiliki

mental yang sehat cenderung memiliki kontrol emosi yang buruk, terus merasakan perasaan cemas, stress, dan sedih yang barlarut-larut.

Memiliki kesadaran akan kesehatan mental perlu diperhatikan oleh diri individu dan lingkungan sosial. Namun pada tahun 2024, kasus bunuh diri yang dialami mahasiswa menjadi sorotan publik. Banyaknya kasus mahasiswa bunuh diri akibat tuntutan akademik ataupun non akademik membuat mahasiswa sangat rentan mengalami depresi. Menurut WHO (*World Health Organization*) kasus bunuh diri pada bulan Januari-Oktober 2024 terus meningkat sampai mencapai angka 1.023 kasus. Dalam hal ini mahasiswa perlu mendapatkan pendampingan dan dukungan khusus dalam membantu mengatasi rasa cemas, stress dan tantangan emosional lainnya.

Dalam penelitian yang ditulis oleh Izati, dkk (2025) mahasiswa memiliki tantangan tersendiri karena terdapat masa peralihan dari kehidupan sekolah ke perguruan tinggi. Tantangan yang dihadapi mahasiswa sangat kompleks baik dari segi akademis, sosial, maupun emosional. Tuntutan akademik yang berat, tekanan sosial, serta berbagai perubahan dalam kehidupan pribadi sering kali menjadi pemicu stres, kecemasan, hingga depresi namun masih banyak mahasiswa tidak mendapatkan bantuan yang memadai.

Hal ini dibuktikan dari temuan penelitian yaitu setiap mahasiswa memiliki tantangan mereka tersendiri, permasalahan yang biasanya dialami adalah masalah akademik ataupun non akademik seperti kesulitan belajar, sulit manajemen waktu dan sulit mengambil keputusan masa depan. Terdapat juga permasalahan kesehatan mental yang dialami mahasiswa seperti mudah stress, cemas dan *overthinking*. Selain itu permasalahan yang biasanya dialami oleh mahasiswa juga berkaitan dengan lingkungan sosial, baik dengan keluarga ataupun lingkungan pertemanan.

Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu memfasilitasi layanan psikolog ataupun konseling kepada mahasiswa. Menurut Rahmadani, dkk (2021) layanan psikolog atau konseling merupakan layanan bantuan profesional yang dapat membantu seseorang yang memiliki masalah yang kemudian melakukan konsultasi kepada psikolog ataupun konselor untuk mengatasi permasalahan yang dialaminya. Layanan konseling merupakan upaya untuk menjaga kesehatan mental yang bertujuan untuk memberdayakan individu, keluarga dan komunitas agar mampu membuat individu sadar akan kesehatan mental dan menjaga kesehatan mental.

Dalam era digital saat ini, layanan konseling bukan hanya menyediakan layanan yang kaku dan bertemu secara tatap muka saja, tetapi terdapat layanan *e-counseling* yang dapat memudahkan mahasiswa untuk berkonsultasi terkait hal yang sedang dialaminya. Selain itu layanan *e-counseling* bukan hanya menyediakan layanan konsultasi saja,

sudah banyak sekali informasi dan edukasi terkait kesehatan mental di berbagai media sosial. Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian mengenai efektivitas layanan Customer Care di SALUT Cendekia Sukabumi. Layanan Customer Care merupakan Layanan yang didirikan SALUT Cendekia Sukabumi sebagai respon terhadap kebutuhan emosional mahasiswa Universitas Terbuka yang tergabung di SALUT Cendekia Sukabumi. Layanan Customer Care bertujuan untuk memberikan dukungan baik secara mental, sosial dan emosional kepada mahasiswa. Selain itu layanan ini berfokus pada ketersediaan, kualitas, dan solusi yang memenuhi kebutuhan mahasiswa. Customer Care memberikan berbagai layanan seperti memberikan informasi secara online melalui media sosial dan dukungan terkait masalah akademik dan kesehatan mental, diskusi dan motivasi untuk memberikan semangat dan dorongan kepada mahasiswa, serta adanya seminar yang membahas topik-topik kesehatan mental dan pengembangan diri.

Dalam penelitian Aryani, dkk (2024) menjelaskan bahwa layanan konseling sangat diperlukan oleh mahasiswa selama masa studi karena hal tersebut dapat meningkatkan kesehatan mental mahasiswa. Melakukan konseling pada era digital saat ini tidak hanya bisa bertemu dengan profesional secara langsung, tetapi juga bisa melakukan konsultasi secara daring baik berupa teks, video call, serta telepon. Dalam penelitian Sosialita (2023) layanan konseling secara online terbukti efektif meningkatkan kesehatan mental remaja dengan mengatasi permasalahan kesehatan mental yang

dialami. Selain itu konseling secara online memberikan kemudahan akses dan kenyamanan individu. Namun terdapat juga tantangan yang dihadapi saat melakukan konseling secara online seperti kebutuhan yang berbeda dari setiap individu. Dalam penelitian yang ditulis oleh Munawaroh, dkk (2021) terdapat berbagai macam tantangan yang dihadapi saat melakukan konseling secara *online* seperti menjaga keamanan aplikasi yang digunakan serta kurangnya komunikasi non-verbal karena terbatasnya kemampuan psikolog atau konselor dalam mengamati isyarat bahasa tubuh yang akan berdampak pada kurangnya pemahaman psikolog atau konselor terhadap emosi, respon, dan melihat efektifitas dari layanan konseling yang diberikan.

Tujuan penelitian ini yaitu melihat bagaimana Efektivitas Layanan Customer Care dalam meningkatkan kesadaran kesehatan mental Mahasiswa di SALUT Cendekia Sukabumi.

RESEARCH METHODS / METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Leksono (2013) penelitian kualitatif deskriptif merupakan pendekatan terhadap sesuatu perilaku, fenomena, peristiwa, masalah atau keadaan tertentu yang menjadi objek penelitian dan hasil penelitian berupa uraian kalimat bermakna yang menjelaskan pemahaman tertentu. Informan dalam penelitian ini adalah satu (1) Admin Customer Care sebagai penyedia layanan psikolog atau konseling dan empat (4) Mahasiswa Universitas

Terbuka (UT) yang tergabung dalam Sentra Layanan Universitas Terbuka Cendekia Sukabumi.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi terkait layanan Customer Care SALUT Cendekia Sukabumi melalui media sosial yang digunakan yaitu WhatsApp dan Instagram, layanan tersebut memberikan informasi terkait jadwal diskusi, jadwal kegiatan dan informasi edukasi mengenai kesehatan mental dan peneliti melakukan wawancara secara mendalam kepada lima (5) informan. Teknik analisis data menggunakan reduksi data yaitu pemilihan dan penyederhanaan informasi data penelitian, penyajian data yaitu mengorganisir data penelitian dan penarikan kesimpulan.

RESULT AND DISCUSSION / HASIL DAN PEMBAHASAN

Permasalahan yang dihadapi mahasiswa mencakup tantangan personal yaitu pencarian jati diri, pengelolaan emosi, kesulitan beradaptasi, sulit membangun hubungan yang baik dengan orang tua, pasangan dan teman. Stres merupakan respon alami terhadap keadaan yang tidak mengenalkan, stress dapat disebabkan oleh gangguan dalam sistem biologis dan dapat menyebabkan gangguan pada sistem biologis. Oleh karena itu layanan konseling sangat dibutuhkan oleh mahasiswa. Layanan Customer Care merupakan upaya SALUT Cendekia Sukabumi untuk mengatasi berbagai permasalahan yang dialami oleh mahasiswa.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan, keempat informan menyatakan bahwa

layanan yang diberikan oleh Customer Care seperti layanan konsultasi online, sesi diskusi dan motivasi terkait kesehatan mental baik di WhtasApp maupun di Instagram dan seminar cukup efektif dalam meningkatkan kesadaran kesehatan mental mahasiswa. Seperti layanan konsultasi yang terbukti dapat membantu mahasiswa dalam mengatasi perasaan cemas dan stress akibat tuntutan akademik ataupun non akademik. Sedangkan layanan lain seperti sesi diskusi dan motivasi serta seminar rutin setiap bulan cukup efektif dalam membantu mahasiswa dalam meningkatkan wawasan terkait kesehatan mental.

Bagi perguruan tinggi, memiliki lembaga konsultasi bimbingan dan konseling merupakan salah satu wujud *“student support services”* yang memberikan informasi dan bantuan berupa layanan konseling kepada mahasiswa. Menurut Gibson (2008) pelayanan konseling secara online dilakukan konselor atau psikolog dalam upaya membantu dan menangani permasalahan klien yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan konseling walaupun tidak bertemu secara tatap muka. Dalam penelitian ini layanan yang diberikan oleh Customer Care SALUT Cendekia Sukabumi memiliki psikolog atau konselor yang cepat dan tanggap dalam membantu mahasiswa mengatasi permasalahan yang sedang dialami dengan memberikan layanan yang bersifat umum dan mendukung seperti mendengarkan keluhan, memberikan motivasi, membantu mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi mahasiswa baik terkait akademik, kesehatan mental

dan keseharian mahasiswa. Selain itu layanan Customer Care juga memberikan dampak yang positif bagi mahasiswa, seperti:

1. Mahasiswa menyadari dan menerima emosinya seperti rasa sedih, kecewa dan marah
2. Mahasiswa menyadari kelebihan dan kekurangan yang ada dalam diri
3. Mahasiswa dapat mengatasi kekurangan yang dimilikinya, bukan menganggap kekurangannya sebagai sesuatu hal yang memalukan
4. Mahasiswa menyadari bahwa kesehatan mental merupakan suatu hal yang penting bagi diri dan penting untuk diperhatikan
5. Mahasiswa dapat bercerita dengan terbuka tanpa takut dihakimi
6. Mahasiswa tidak merasakan sendirian dan kesepian yang dapat mengakibatkan rendah diri, stress berlebih, sedih yang berkepanjangan dan depresi.

Menurut Aryani, Mewarni (2024) mahasiswa cenderung memiliki tingkat rata-rata (sedang) dalam aspek emosional seperti perilaku, hiperaktivitas, teman sebaya, sosial, kecenderungan menyakiti diri sendiri, dan kebutuhan layanan psikologis. Dalam penelitian yang ditulis oleh Izati, Harisya (2025) menyatakan bahwa terdapat tantangan dalam upaya meningkatkan kesehatan mental mahasiswa seperti:

1. Stigma sosial yang buruk, mahasiswa enggan mencari bantuan karena takut dikatakan lemah

2. Kurangnya akses layanan kesehatan mental, seperti terbatasnya layanan konseling atau psikolog, waktu yang lama untuk mendapatkan sesi konseling. Selain itu, tidak semua universitas menyediakan layanan ini secara gratis, sehingga menjadi beban bagi mahasiswa yang memiliki keterbatasan finansial
3. Tekanan akademik yang berlebihan, tekanan akademik masih menjadi hal utama dalam permasalahan yang sering dialami mahasiswa sehingga mahasiswa mudah merasa cemas dan stress
4. Minimnya edukasi terkait kesehatan mental, pengetahuan tentang kesehatan mental di kalangan mahasiswa masih rendah sehingga mahasiswa tidak mengetahui gejala-gejala awal dari gangguan kesehatan mental, sehingga tidak mencari bantuan hingga kondisi mereka memburuk

Dengan adanya Layanan Customer Care mahasiswa merasa mendapat dukungan emosional akan merasa lega karena merasa diperhatikan, didengar dan mendapat saran yang membantu mahasiswa dalam mengatasi perasaan negatif dalam dirinya. Menurut Friedman, Bowden dan Jones (2009) menjelaskan bahwa dukungan sosial dapat mengurangi dampak stress dan mengurangi dampak negatif yang ditimbulkan. Menurut Cohen, Mermelstein, dkk (1985) yaitu:

1. Dukungan sosial memiliki banyak bentuk seperti dukungan emosional yang disampaikan melalui ekspresi perasaan positif,

seperti empati, perhatian, dan kepedulian terhadap orang lain.

Dukungan penghargaan, yaitu bentuk dukungan yang diberikan dengan cara mengapresiasi individu tanpa syarat, yang dapat menumbuhkan rasa berharga dan meningkatkan rasa percaya diri.

2. Dukungan instrumental yaitu bantuan nyata dalam bentuk materi seperti pemberian uang atau bantuan fisik lainnya.
3. Dukungan informative yaitu dukungan yang diberikan melalui saran, masukan, atau nasihat yang membantu individu dalam menghadapi situasi tertentu.
4. Integrasi sosial yaitu bentuk dukungan yang diperoleh melalui keterlibatan individu dalam kegiatan kelompok atau komunitas yang sesuai dengan minatnya, sehingga dapat menciptakan rasa memiliki dan keterikatan sosial.

Menurut Gibson (2008) dalam era digital saat ini konseling tidak hanya dilakukan secara *face to face* (FtF) dalam satu ruang tertutup, namun bisa dilakukan secara daring yang di bantu teknologi yang selanjutnya dikenal dengan istilah e-konseling. Istilah e-konseling berasal dari bahasa Inggris yaitu *e-counseling* (*electronic counseling*) yang secara singkat dapat diartikan yaitu proses penyelenggaraan konseling secara elektronik. Berdirinya istilah e-counseling berawal dari penyelenggaraan konseling online pada dekade 1960 dan 1970 dengan perangkat lunak program Eliza dan Parry.

Menurut Mallen and Vogel (dalam Bolton, 2017 *"Any delivery of mental or behavioural health services, including but not limited to therapy, consultation, and psychoeducation, by a licensed practitioner to a client in a non face-to-face setting through distance communication technologies such as the telephone, asynchronous email, synchronous chat, and video conference"*). Maksudnya adalah konseling secara *online* dilakukan oleh konselor dalam upaya mencegah, mengurangi, mengembangkan kesadaran akan koreksi diri, meningkatkan dan membantu menyelesaikan masalah klien dengan metode virtual atau internet. Media sosial akan mempermudah akses antara konselor dengan klien.

CONCLUSION / KESIMPULAN

Layanan yang disediakan Customer Care seperti layanan *e-counseling*, diskusi dan edukasi terkait kesehatan mental melalui media sosial sangat efektif dalam meningkatkan kesadaran kesehatan mental mahasiswa. Layanan tersebut memiliki dampak positif bagi mahasiswa, mahasiswa yang memiliki beban akademik ataupun non akademik dapat berbagi cerita dengan *mincare* atau yang ahli dalam bidang konseling. Namun, layanan ini juga memerlukan dan meningkatkan layanan dalam bidang konseling secara *offline* sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Layanan konseling yang disediakan perguruan tinggi sangat dibutuhkan oleh mahasiswa sebagai bentuk dukungan baik secara emosional ataupun mental dalam dunia pendidikan. Dalam penelitian ini, peneliti meneliti efektivitas layanan customer care dalam meningkatkan kesadaran kesehatan mental mahasiswa, peneliti selanjutnya dapat mengembangkan

penelitian ini dengan meneliti layanan konseling yang bersifat *offline* serta dampaknya terhadap kesehatan mental mahasiswa.

Dengan memperhatikan kondisi permasalahan yang mahasiswa hadapi, penting bagi perguruan tinggi untuk menyediakan layanan konseling yang fleksibel karena tidak semua mahasiswa merasa nyaman berbicara secara terbuka dengan keluarga ataupun teman, sehingga layanan konseling dapat meningkatkan efektivitas penanganan masalah psikologis. Selain itu, layanan konseling *online* terlebih *offline* memungkinkan adanya observasi yang memberikan pemahaman lebih mendalam terhadap kondisi emosional mahasiswa. Kombinasi antara layanan *online* dan *offline* dapat membentuk sistem dukungan yang saling melengkapi dan memberikan manfaat maksimal bagi kesejahteraan mental mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian lanjutan dapat menggali lebih jauh bagaimana integrasi kedua bentuk layanan ini dapat diimplementasikan secara optimal dalam lingkungan kampus, serta sejauh mana keduanya berkontribusi dalam membangun ketahanan mental dan keseimbangan emosional mahasiswa dalam jangka panjang.

REFERENCES / DAFTAR PUSTAKA

- Aryani Farida, Mewarni Sella, Rais Muhammad, Rafli Muhammad (2024). Optimalisasi Layanan Kesehatan Mental Di Kalangan Mahasiswa Melalui Pengembangan Model Konseling Online
- Daulay Nurussakinah, Putri Ade Chita, Sinaga M Harwansyah Putra

- (2022). Panduan Praktis Konseling Online Bagi Konselor
- Hakim Bilqis Rahmanda, Mastutik Sri, Muhid Abdul (2020). Efektivitas Konseling Realitas Untuk Meningkatkan Motivasi Belajar Literatur Review
- Hayati Ria (2024). Tantangan Bimbingan Konseling Di Era Teknologi Informasi
- Izati Elvina Julia, Hairisya Rizvy, Nurita Endang (2024). Tantangan dan Solusi dalam Penanganan Kesehatan Mental di Kalangan Mahasiswa
- Kesyha Putri, Tarigan Tamora Br, Wayoi Ledi, Novita Elsa (2024). Stigma Kesehatan Mental Dikalangan Mahasiswa
- Kustiani Rina, Fayed Saddam Al, Cahyani Siti Nur, Purwanto Fikry Hadi, Mahmud Firly Ardana (2023). Fenomena Bunuh Diri Pada Mahasiswa Dalam Tekanan Akademik Dipandang Dari Perspektif Teori Bunuh Diri (Suicide) Menurut Emile Durkheim
- Leksono Sonny (2013). Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi, Ilmu Ekonomi Dan Penelitian Kualitatif Pendekatan Deskriptif
- Munawaroh Eem, Folastris Sisca, Nugraheni Edwindha Prafitra, Isrofin Binti (2021). Analisis Isu Etis dalam Konseling Online dan Rekomendasi untuk Perbaikan Praktik di Masa Depan
- Mawarpury Marty, Amna Zaujatul (2014) Kesehatan Mental
- Risnawati Bella Salsa, Nasichah, Prayogo Muhammad Faqih (2024). Faktor faktor yang Mempengaruhi Kesehatan Mental Mahasiswa Bimbingan dan Penyuluhan Islam UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Suryanto, Salvia, Nada (2021). Analisis Kesehatan Mental Mahasiswa Perguruan Tinggi Pada Awal Terjangkitnya Covid-19 di Indonesia
- Qothrunnada Mudiantor Hanun, Muhid Abdul (2021). Efektivitas Layanan Bimbingan Konseling Kelompok dengan Teknik Self-Regulation dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa