

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE RCB* SEBAGAI MEDIA BIMBINGAN DAN KONSELING ONLINE BAGI MAHASISWA DI ERA DIGITAL BERDASARKAN *WEBQUAL 4.0*

Jian Ambarwati¹, Ardiyansyah², Yuanita³

^{1,2,3} Program Studi Bimbingan dan Penyuluhan Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: jianambarwati321@gmail.com¹, ardiyansyah@uinjambi.ac.id²,
yunaita@uinjambi.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *Website RCB* sebagai media pendukung layanan bimbingan dan konseling online bagi mahasiswa di era digital. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, informan ini dipilih menggunakan tehnik *purosive sampling* dengan kriteria mahasiswa bimbingan dan penyuluhan islam. Subjek penelitian terdiri dari 8 mahasiswa pengguna *Website RCB* dan 2 pengelola *Website RCB* di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Website RCB* memiliki kualitas yang cukup baik sebagai media bimbingan dan konseling online, terutama pada aspek kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan. *Website RCB* dinilai memiliki tampilan yang cukup mudah dipahami dan diakses oleh mahasiswa, serta menyediakan informasi layanan konseling yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Selain itu, website juga membantu mahasiswa memperoleh dukungan psikologis secara lebih fleksibel. Namun, penelitian ini menemukan beberapa hambatan, seperti keterbatasan fitur konseling langsung, respons layanan yang belum maksimal, serta perlunya pengembangan sistem agar layanan konseling online dapat berjalan lebih efektif dan optimal di era digital.

Kata Kunci: *Website RCB*, *Webqual 4.0*, Konseling Online, Kesehatan Mental, Mahasiswa, Era digital

Abstrack

This study employed a qualitative method with a descriptive approach. The informants were selected using purposive sampling based on the criteria of students majoring in Islamic Guidance and Counseling. The research subjects consisted of 8 students who were users of the RCB Website and 2 administrators of the RCB Website at UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. Data analysis employed the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The results showed that the RCB Website has fairly good quality as an online guidance and counseling medium, particularly in terms of usability quality, information quality, and service interaction quality. The RCB Website was considered relatively easy for students to understand and access, and it provided counseling service information that was relevant to students' needs. In addition, the website helped students obtain psychological support more flexibly. However, the study also identified

several obstacles, including limited direct counseling features, less-than-optimal service response, and the need for system development to ensure that online counseling services can operate more effectively and optimally in the digital era.

Keywords: RCB Website, Webqual 4.0, Online Counseling, Mental Health, Students, Digital Era

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah menjadi salah satu factor utama yang mendorong perubahan signifikan dalam tatanan sosial, ekonomi, dan budaya di abad ke-21. Dunia saat ini telah memasuki era Revolusi Industri 4.0 yang ditandai dengan hadirnya kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*), *Internet of Things (IoT)*, big data, dan komputasi awan (*cloud computing*), serta menuju Society 5.0 yang menekankan kolaborasi antara manusia dan teknologi digital (Sawitri, 2025).

Perkembangan teknologi digital ini telah mendorong perubahan dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk layanan kesehatan dan konseling. Di era modern ini, kebutuhan akan layanan konseling semakin meningkat, dipicu oleh tingginya tekanan hidup, kompleksitas masalah sosial, serta dinamika kehidupan yang cepat dan kompetitif dalam dunia digital. Namun, tidak semua individu dapat mengakses layanan konseling konvensional dengan mudah akibat berbagai kendala seperti keterbatasan waktu, jarak, biaya, dan stigma sosial yang masih melekat terkait isu kesehatan mental di kalangan sebagian masyarakat. Digitalisasi memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan secara lebih cepat dan fleksibel melalui platform daring (Sihotang, 2025). Misalnya pada bidang layanan konseling dan kesehatan mental, melalui digitalisasi individu dapat memperoleh pendampingan psikologis tanpa harus bertemu secara langsung. Layanan konseling digital dapat menyediakan berbagai fitur, seperti konsultasi melalui teks, panggilan suara, video call, serta informasi edukatif yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna (Nugroho, 2024). Namun, tidak semua individu dapat mengakses layanan konseling konvensional dengan mudah karena adanya berbagai kendala, seperti keterbatasan waktu, jarak, biaya, dan stigma sosial terhadap isu kesehatan mental.

Kebutuhan terhadap layanan konseling semakin penting seiring dengan meningkatnya tekanan kehidupan, kompleksitas masalah sosial, tuntutan akademik, serta dinamika kehidupan yang semakin cepat. Berdasarkan data World Health Organization (WHO), lebih dari 1 miliar orang di dunia mengalami gangguan kesehatan mental dan sebagian di antaranya belum memperoleh layanan psikologis yang memadai, terutama di negara-negara berkembang (Ridlo & Zein, 2018). Di Indonesia, data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas)

2018 menunjukkan bahwa prevalensi gangguan mental emosional pada penduduk usia 15 tahun ke atas mencapai 6,1% atau sekitar 12 juta jiwa (Puspita, 2022). Sementara itu, berdasarkan RISKESDAS 2018, prevalensi gangguan mental emosional pada penduduk usia 15 tahun ke atas di Provinsi Jambi tercatat sebesar 6,1%, sedangkan prevalensi depresi mencapai 3,3% (Butar et al., 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan kesehatan mental juga menjadi perhatian di tingkat daerah dan membutuhkan dukungan layanan yang mudah diakses oleh masyarakat.

Permasalahan kesehatan mental juga dapat ditemukan pada mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi. Tekanan akademik, masalah pribadi, tuntutan sosial, serta ketidakpastian masa depan memicu stres, kecemasan, dan overthinking pada mahasiswa. Berdasarkan hasil observasi dan data klien layanan konseling, permasalahan yang sering dialami mahasiswa meliputi stres akademik, kurang percaya diri, masalah relasi sosial, kecemasan, serta kesulitan mengelola emosi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa membutuhkan dukungan psikologis dan layanan konseling yang mampu membantu mereka menghadapi berbagai permasalahan secara tepat. Dalam perspektif Islam, memberikan bantuan, arahan, dan nasihat kepada sesama merupakan bagian dari nilai-nilai yang dianjurkan dalam kehidupan bermasyarakat. Allah Swt. berfirman:

الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ

“Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan serta saling menasihati untuk kebenaran dan saling menasihati untuk kesabaran”(QS. Al-'Ashr: 3)

Keterbatasan ruang aman untuk bercerita, stigma negatif terhadap layanan konseling, serta akses layanan yang belum optimal dapat menyebabkan sebagian mahasiswa cenderung menyimpan permasalahannya sendiri. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya layanan konseling yang mudah diakses, fleksibel, dan aman. Salah satu bentuk inovasi layanan tersebut adalah Website Ruang Cerita BPI (RCB) yang dikembangkan oleh Program Studi Bimbingan dan Penyuluhan Islam (BPI) sebagai media bimbingan dan konseling online bagi mahasiswa. Website RCB menyediakan ruang bagi mahasiswa untuk berbagi cerita dan mengakses layanan konseling daring. Selain berfungsi sebagai media konseling, RCB memiliki peran edukatif dalam meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya kesehatan mental. Fitur yang tersedia mencakup layanan konsultasi dengan konselor, artikel motivasi, serta tips perawatan diri. RCB juga dikembangkan dengan pendekatan Islami sehingga diharapkan dapat memberikan layanan konseling digital yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Meskipun demikian, dalam proses pengembangan dan implementasinya, *Website RCB* masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya pemahaman mengenai kebutuhan pengguna, serta tantangan dalam menjaga keamanan dan privasi data pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kualitas website berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna. Kualitas sebuah website tidak hanya ditentukan oleh keberadaan fitur, tetapi juga oleh sejauh mana informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan pengguna, website mudah digunakan, serta interaksi layanan mampu memberikan pengalaman yang baik kepada pengguna.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas website adalah *Webqual 4.0*. Metode ini menilai kualitas website berdasarkan persepsi pengguna melalui beberapa aspek utama, yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality* (Nasution & Enda, 2025). Pengukuran tersebut dapat memberikan gambaran mengenai kualitas *Website RCB* dari sudut pandang mahasiswa sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, analisis kualitas website diperlukan untuk mengetahui kondisi aktual *Website RCB* serta mengidentifikasi aspek yang masih perlu dikembangkan agar layanan bimbingan dan konseling online dapat berjalan secara lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *Website Ruang Cerita BPI (RCB)* sebagai media bimbingan dan konseling online bagi mahasiswa di era digital berdasarkan *Webqual 4.0*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas *Website RCB* berdasarkan persepsi pengguna serta menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan layanan bimbingan dan konseling berbasis digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis analisis deskriptif. Jenis penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi dan kualitas *Website RCB* secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh di lapangan yang bertujuan memahami dan menganalisis secara mendalam *Website Ruang Cerita BPI (RCB)* sebagai media bimbingan dan konseling online bagi mahasiswa program studi bimbingan dan penyuluhan islam. Penelitian difokuskan pada pengalaman pengguna dan pengelola dalam memanfaatkan website, khususnya terkait kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*).

Penelitian dilaksanakan pada lingkungan Program Studi Bimbingan dan Penyuluhan Islam (BPI) Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dengan fokus pada Website Ruang Cerita BPI (RCB). Setting penelitian diarahkan pada penggunaan website sebagai media layanan bimbingan dan konseling online bagi mahasiswa, termasuk pemanfaatan fitur ruang cerita pribadi, jadwal konseling, serta pengalaman pengguna dalam mengakses layanan.

Subjek penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria yang sesuai dengan fokus penelitian. Subjek dalam penelitian ini terdiri dari pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pemanfaatan dan pengelolaan Website Ruang Cerita BPI (RCB). Subjek penelitian meliputi mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi, khususnya mahasiswa Fakultas Dakwah Program Studi Bimbingan dan Penyuluhan Islam, yang menggunakan *Website RCB* sebagai media konseling online. Selain itu, subjek penelitian juga mencakup pengelola website yang berperan sebagai konselor atau administrator layanan RCB. Kriteria mahasiswa sebagai informan meliputi pernah menggunakan *Website RCB* dan memiliki pengalaman dalam memanfaatkan layanan konseling online sehingga dapat memberikan informasi mengenai kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, serta hambatan dalam penggunaan website.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari pengelola website, konselor yang terlibat dalam layanan, dan mahasiswa sebagai pengguna *Website RCB*. Data tersebut mencakup informasi mengenai pengelolaan *website*, proses layanan konseling, pengalaman pengguna, kemudahan akses, kualitas informasi, serta interaksi layanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui dokumentasi website, arsip pengelolaan layanan, buku, artikel ilmiah, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan kualitas website dan layanan konseling online.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati *Website RCB*, meliputi tampilan halaman, navigasi, fitur layanan konseling, serta proses penggunaan website. Wawancara dilakukan kepada pengelola, konselor, dan mahasiswa untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, manfaat, kemudahan, serta kendala dalam pemanfaatan *Website RCB*. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui pengumpulan dokumen yang berkaitan dengan struktur dan tampilan website, fitur layanan, panduan penggunaan, arsip pengelolaan, serta dokumen pendukung lainnya.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dipilih, dirangkum, dan difokuskan pada informasi yang berkaitan dengan kualitas *Website RCB*. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif sehingga hubungan antarinformasi dapat dipahami dengan jelas. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dengan menginterpretasikan data yang telah direduksi dan disajikan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas *Website RCB* berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna.

Keabsahan data dilakukan melalui perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, dan pengecekan sejawat. Perpanjangan keikutsertaan dilakukan untuk melengkapi dan mengonfirmasi data yang telah diperoleh. Ketekunan pengamatan dilakukan dengan mengamati objek penelitian secara cermat dan berkesinambungan. Triangulasi digunakan untuk melakukan pengecekan data melalui berbagai sumber dan teknik pengumpulan data. Sementara itu, pengecekan sejawat dilakukan melalui diskusi analitik dengan rekan sejawat untuk membantu menguji dan mempertahankan keakuratan hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Webqual 4.0 Pada Aspek Kualitas Kegunaan (Usability)

Kebutuhan mahasiswa terhadap layanan konseling semakin meningkat seiring berbagai permasalahan akademik, pribadi, dan sosial-emosional, sementara layanan konvensional masih menghadapi keterbatasan waktu, rendahnya keterbukaan mahasiswa, serta stigma terhadap konseling. Perkembangan teknologi mendorong hadirnya konseling online yang lebih fleksibel dan mudah diakses melalui *Website RCB*. Namun, layanan ini masih dalam tahap pengembangan dan belum terintegrasi secara optimal karena masih menggunakan *WhatsApp* sebagai media komunikasi dengan konselor. Oleh karena itu, diperlukan analisis *usability* untuk mengetahui kemudahan penggunaan, pemahaman fitur, kenyamanan akses, dan kemampuan *Website RCB* dalam mendukung layanan konseling online secara praktis dan efektif.

Kualitas Tampilan Website RCB

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mayoritas mahasiswa menilai *Website RCB* memiliki tampilan yang sederhana, menu yang jelas, dan navigasi yang mudah dipahami. Temuan ini menunjukkan bahwa website telah memenuhi prinsip *usability*,

khususnya aspek *learnability* dan *efficiency*, karena pengguna dapat memahami fungsi menu dan menemukan layanan yang dibutuhkan dengan relatif mudah. Kesederhanaan tampilan juga mendukung konsep *user friendly*, yaitu sistem yang mudah dipelajari dan digunakan oleh pengguna. Namun, pengguna baru masih mengalami kebingungan ketika pertama kali mengakses layanan konseling, terutama dalam memahami alur navigasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek *learnability* belum sepenuhnya optimal karena pengguna masih membutuhkan penjelasan atau waktu adaptasi sebelum dapat menggunakan website secara lancar.

Selain itu, kendala jaringan internet dan proses pemuatan halaman yang terkadang lambat menunjukkan bahwa aspek *efficiency* juga masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, temuan penelitian memperlihatkan bahwa *Website RCB* secara umum telah sesuai dengan teori *usability*, tetapi penerapannya belum sepenuhnya optimal. Teori menekankan bahwa sistem yang *usable* harus mudah dipelajari, efisien digunakan, dan memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna (Rachmawati, 2025). Temuan penelitian mendukung prinsip tersebut melalui kemudahan navigasi dan kesederhanaan tampilan, sekaligus menunjukkan adanya kesenjangan pada tahap awal penggunaan dan aspek teknis. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan berupa petunjuk penggunaan yang lebih jelas, alur layanan yang lebih sederhana, serta optimalisasi kecepatan dan stabilitas website.

Kualitas Navigasi Atau Fitur-Fitur *Website RCB*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, fitur-fitur *Website RCB*, terutama layanan konseling online, dinilai membantu mahasiswa menyampaikan permasalahan, memperoleh arahan konselor, serta mengakses dukungan psikologis tanpa harus bertemu secara langsung. Fitur layanan informasi, konselor, artikel, informasi dan tips kesehatan mental, instrumen kesehatan, serta program konseling juga memberikan informasi dan dukungan awal sesuai kebutuhan mahasiswa. Temuan ini menunjukkan bahwa *Website RCB* telah memenuhi aspek *usefulness*, karena fitur yang tersedia memberikan manfaat nyata bagi pengguna, serta aspek *ease of use* dan *learnability* karena fitur dapat diakses dan dipahami melalui menu yang tersedia. Hal tersebut diperkuat oleh pengelola yang menyatakan bahwa fitur dikembangkan secara bertahap berdasarkan evaluasi dan masukan pengguna.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas navigasi dan fitur masih memiliki beberapa keterbatasan. Proses konseling yang masih mengarahkan pengguna ke *WhatsApp* menyebabkan layanan belum terintegrasi dalam satu *platform* sehingga alurnya kurang praktis. Mahasiswa juga mengharapkan pengembangan fitur agar lebih menarik dan

lengkap. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek *ease of use* belum sepenuhnya optimal, sedangkan dalam perspektif user experience, kenyamanan dan kepuasan pengguna masih dapat ditingkatkan. Dengan demikian, temuan penelitian sejalan dengan teori *usability dan user experience* yang menekankan bahwa sistem tidak hanya harus mudah digunakan dan dipahami, tetapi juga harus memberikan manfaat serta pengalaman yang nyaman bagi pengguna (Olivia et al., 2025). Pengembangan integrasi layanan, penyempurnaan navigasi, dan peningkatan fitur diperlukan agar *Website RCB* dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih optimal.

Efektivitas *Website RCB* Dalam Memberikan Dukungan Psikologis

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, *Website RCB* dinilai cukup efektif dalam memberikan dukungan psikologis kepada mahasiswa. Mahasiswa merasakan manfaat berupa dukungan emosional, kemudahan menyampaikan permasalahan secara terbuka, rasa nyaman karena tidak harus bertemu langsung, serta respons konselor yang memberikan arahan dan solusi. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan konseling online telah memenuhi aspek *accessibility*, karena mahasiswa dapat memperoleh bantuan secara lebih fleksibel dan tanpa hambatan pertemuan tatap muka. Kondisi tersebut juga sejalan dengan teori user experience, yang menekankan bahwa pengalaman pengguna terbentuk melalui kemudahan, manfaat, kenyamanan, dan kepuasan ketika menggunakan suatu sistem.

Meskipun demikian, efektivitas *Website RCB* belum sepenuhnya optimal karena waktu layanan konselor masih terbatas pada jam kerja dan proses konsultasi dalam beberapa kondisi masih diarahkan ke *WhatsApp*. Hal tersebut mengurangi fleksibilitas dan kepraktisan layanan karena proses konseling belum sepenuhnya terintegrasi dalam website. Dengan demikian, temuan penelitian mendukung teori layanan konseling berbasis teknologi yang menekankan pentingnya aksesibilitas, fleksibilitas, dan kemudahan layanan, sekaligus menunjukkan bahwa aspek tersebut masih perlu ditingkatkan (Jannah & Muhsam, 2026). Pengembangan integrasi layanan konseling, perluasan akses waktu layanan, serta penyempurnaan fitur dapat mendukung *Website RCB* dalam memberikan pengalaman dan dukungan psikologis yang lebih optimal bagi mahasiswa.

Analisis *Webqual 4.0* Pada Aspek Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi pada *Website RCB* mencakup kejelasan informasi layanan, kelengkapan konten edukatif, serta manfaat informasi bagi pengguna. Elemen informasi tersebut meliputi artikel, informasi kesehatan mental, tips kesehatan mental, program konseling, informasi BPI, serta konten edukatif berupa panduan

atau video

Kejelasan Informasi Layanan dan Konten *Website RCB*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa informasi yang tersedia pada *Website RCB* dinilai sudah jelas, sederhana, serta mudah dipahami oleh mahasiswa. Penyajian informasi yang tidak rumit dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memahami berbagai layanan yang tersedia, sehingga mahasiswa dapat mengakses informasi yang dibutuhkan tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kejelasan informasi yang disajikan telah berperan penting dalam membantu mahasiswa mengakses layanan konseling berbasis digital secara lebih efektif, sekaligus mempermudah proses pemahaman terhadap isi layanan yang tersedia di dalam website.

Berdasarkan hasil observasi, informasi pada *Website RCB* tersusun secara sederhana, terstruktur, dan cukup mudah dipahami sehingga membantu mahasiswa mengenali serta mengakses layanan yang tersedia. Meskipun demikian, pengguna baru masih membutuhkan waktu untuk memahami struktur informasi dan menemukan menu konseling, tetapi setelah beberapa kali penggunaan mereka dapat mengakses informasi dengan lebih lancar. Temuan ini sejalan dengan teori *Webqual 4.0* pada dimensi *Information Quality*, yang menekankan pentingnya kejelasan, kelengkapan, *understandability*, dan kemudahan akses informasi (Ramasari et al., 2025). Dengan demikian, kualitas informasi *Website RCB* secara umum telah memenuhi prinsip tersebut, meskipun panduan penggunaan awal masih perlu diperjelas untuk membantu pengguna baru memahami struktur dan alur informasi secara lebih cepat.

Kelengkapan informasi *Website RCB*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, informasi pada *Website RCB*, seperti artikel, informasi dan tips kesehatan mental, serta program konseling, dinilai relevan dan bermanfaat dalam membantu mahasiswa memahami kondisi yang dialami serta memperoleh arahan awal dalam menghadapi permasalahan psikologis maupun akademik. Informasi tersebut tidak hanya memberikan pengetahuan, tetapi juga memiliki manfaat praktis sehingga mahasiswa merasa lebih terbantu dan terarah. Temuan ini sejalan dengan dimensi *Information Quality* dalam teori *Webqual 4.0*, khususnya aspek *usefulness*, yang menekankan bahwa informasi harus relevan dan memberikan manfaat bagi kebutuhan pengguna. Dari sisi aksesibilitas, informasi tersusun sistematis dan mudah ditemukan, meskipun pengguna baru masih memerlukan waktu untuk memahami struktur menu. Namun, penyajian yang masih didominasi teks menyebabkan interaktivitas belum optimal. Oleh karena itu, kualitas

informasi *Website RCB* secara umum telah memenuhi aspek *usefulness* dan *accessibility*, tetapi masih dapat ditingkatkan melalui penyajian konten yang lebih interaktif dan visual, seperti video edukasi, untuk mendukung *user experience* pengguna.

Manfaat Informasi *Website RCB*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi yang tersedia pada *Website RCB* memberikan manfaat nyata bagi mahasiswa dalam membantu memahami dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Informasi yang disajikan tidak hanya berfungsi sebagai sumber pengetahuan, tetapi juga sebagai arahan awal dalam menghadapi permasalahan psikologis maupun akademik.

Informasi yang tersedia membantu mahasiswa dalam memahami kondisi yang sedang dialami serta memberikan arahan awal dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul. Keberadaan informasi tersebut menunjukkan bahwa website memiliki peran sebagai dukungan awal dalam proses pengambilan keputusan mahasiswa terkait permasalahan yang dihadapi. Fitur artikel dan informasi kesehatan mental berperan sebagai sumber pengetahuan tambahan bagi mahasiswa dalam memahami isu psikologis, pengelolaan emosi, serta strategi menghadapi tekanan akademik. Sementara itu, tips kesehatan mental memberikan dorongan motivasi serta panduan sederhana yang dapat diterapkan secara langsung dalam kehidupan sehari-hari. Konten edukatif seperti video atau panduan penggunaan dinilai penting untuk meningkatkan pemahaman pengguna, terutama mahasiswa baru yang masih beradaptasi dengan sistem website. Penyajian informasi dalam bentuk visual dapat membantu memperjelas isi informasi serta meningkatkan daya tarik pengguna dalam mengakses layanan.

Berdasarkan hasil observasi, informasi pada *Website RCB* tersusun secara sistematis dan cukup mudah diakses melalui menu artikel, informasi dan tips kesehatan mental, program konseling, serta Bimbingan dan Penyuluhan Islam (BPI). Informasi tersebut memberikan manfaat praktis bagi mahasiswa sebagai referensi awal dalam memahami permasalahan psikologis maupun akademik dan menentukan langkah yang tepat. Temuan ini sejalan dengan teori *Webqual 4.0* pada dimensi *Information Quality*, khususnya aspek *understandability*, *accessibility*, dan *usefulness*, karena informasi dinilai relevan, mudah ditemukan, dan bermanfaat bagi kebutuhan pengguna (Wulandari et al., 2025). Namun, penyajian informasi yang masih didominasi teks dan adanya kebutuhan adaptasi bagi pengguna baru menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna masih dapat ditingkatkan. Penambahan media interaktif seperti video edukasi dan visual pendukung dapat membuat informasi lebih

menarik, mudah dipahami, serta lebih efektif dalam mendukung kebutuhan mahasiswa.

Analisis *Webqual 4.0* Pada Aspek Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Perkembangan teknologi digital mendorong peralihan layanan konseling dari tatap muka menuju layanan online yang lebih fleksibel dan mudah diakses. Dalam layanan berbasis digital, *service interaction quality* menjadi aspek penting karena berkaitan dengan rasa aman, kenyamanan, kepercayaan, kerahasiaan, serta kualitas komunikasi antara mahasiswa dan konselor. *Website RCB* dikembangkan untuk mempermudah mahasiswa menyampaikan permasalahan tanpa harus bertemu langsung, sehingga dapat mengurangi rasa canggung dan mendukung keterbukaan dalam konseling. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi keterbatasan waktu respons konselor, alur interaksi yang belum sepenuhnya terintegrasi, serta penggunaan WhatsApp dalam proses lanjutan. Oleh karena itu, analisis kualitas interaksi layanan diperlukan untuk mengetahui sejauh mana *Website RCB* mampu memberikan interaksi yang aman, nyaman, responsif, dan membangun kepercayaan mahasiswa dalam memperoleh layanan konseling digital.

Pengalaman Mahasiswa dalam Interaksi Layanan Konseling *Website RCB* (Rasa Nyaman, Aman, dan Kepercayaan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi layanan konseling melalui *Website RCB* memberikan pengalaman yang relatif positif bagi mahasiswa. Mahasiswa merasa lebih nyaman, aman, dan terbuka dalam menyampaikan permasalahan karena tidak harus bertemu langsung dengan konselor dan merasa didengarkan tanpa dihakimi. Kondisi tersebut menunjukkan terbentuknya rasa percaya dan keamanan psikologis dalam proses interaksi. Temuan ini sejalan dengan teori *Webqual 4.0* pada dimensi *Service Interaction Quality*, yang menekankan pentingnya rasa aman, kenyamanan, kepercayaan, dan kualitas interaksi dalam membangun pengalaman pengguna (Firmansyah et al., 2026). Dengan demikian, *Website RCB* telah mendukung terciptanya interaksi layanan konseling yang nyaman dan dapat meningkatkan keterbukaan mahasiswa.

Namun, hasil penelitian juga menemukan keterbatasan berupa waktu layanan konselor yang hanya tersedia pada jam kerja serta proses konseling yang belum sepenuhnya terintegrasi dalam satu platform karena masih menggunakan WhatsApp. Kondisi tersebut menyebabkan interaksi belum dapat berlangsung secara fleksibel dan terpusat. Temuan ini menunjukkan bahwa *aspek service interaction quality* belum sepenuhnya optimal, khususnya pada ketersediaan layanan dan kontinuitas interaksi. Oleh karena itu, peningkatan waktu

respons, integrasi proses konseling dalam *website*, serta penguatan sistem komunikasi diperlukan agar interaksi layanan menjadi lebih utuh, praktis, dan sesuai dengan prinsip kualitas interaksi dalam *Webqual 4.0*.

Penilaian Mahasiswa terhadap Respon Layanan Konselor *Website RCB*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa respon layanan konselor pada *Website RCB* dinilai cukup baik oleh mahasiswa. Konselor dianggap mampu memberikan tanggapan, arahan, dan solusi yang membantu mahasiswa memahami permasalahan, disertai sikap yang ramah, komunikatif, dan tidak menghakimi sehingga mahasiswa merasa didengarkan dan lebih nyaman dalam menyampaikan masalah. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa komunikasi antara mahasiswa dan konselor berjalan cukup efektif, meskipun terdapat jeda waktu dalam pemberian respons dan belum selalu berlangsung secara real-time. Temuan ini sejalan dengan teori *Webqual 4.0* pada dimensi *Service Interaction Quality*, khususnya aspek *responsiveness* dan *assurance*, yang menekankan pentingnya kemampuan layanan dalam memberikan respons, bantuan yang tepat, serta membangun rasa percaya dan aman bagi pengguna (Farisi et al., 2025).

Meskipun kualitas respons konselor telah memberikan manfaat bagi mahasiswa, adanya jeda waktu menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* belum sepenuhnya optimal. Layanan yang fleksibel dan mudah diakses sebagaimana dijelaskan pengelola telah mendukung kebutuhan mahasiswa, tetapi kecepatan dan konsistensi respons masih perlu ditingkatkan agar interaksi lebih efektif. Dengan demikian, temuan penelitian mendukung teori *Webqual 4.0*, bahwa kualitas interaksi layanan tidak hanya ditentukan oleh isi respons, tetapi juga oleh kecepatan, konsistensi, dan kemampuan layanan dalam memberikan rasa percaya kepada pengguna.

Kendala Dan Saran Pengembangan Dalam Proses Interaksi Layanan Konseling *Website RCB*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala interaksi layanan konseling *Website RCB* meliputi keterbatasan waktu layanan konselor, ketidakstabilan jaringan internet, keterlambatan respons, serta belum terintegrasinya seluruh proses konseling dalam satu platform. Mahasiswa perlu menyesuaikan waktu dengan jam layanan konselor dan terkadang mengalami lambatnya akses akibat kondisi jaringan. Selain itu, sebagian proses komunikasi masih dilakukan melalui media lain sehingga alur layanan belum sepenuhnya terpusat. Dari sisi pengelolaan, sistem yang masih bergantung pada pihak developer juga menyebabkan proses perbaikan dan pengembangan dilakukan secara bertahap. Temuan tersebut

menunjukkan bahwa kelancaran interaksi tidak hanya dipengaruhi oleh fitur website, tetapi juga oleh faktor teknis, waktu layanan, dan pengelolaan sistem.

Temuan ini sejalan dengan teori *Webqual 4.0* pada dimensi *Service Interaction Quality*, khususnya aspek *responsiveness*, *reliability*, *security*, dan *system integration*, yang menekankan pentingnya respons yang tepat waktu, sistem yang andal, keamanan pengguna, dan layanan yang terintegrasi (Wibisono et al., 2026). Berdasarkan temuan penelitian, aspek tersebut masih memiliki beberapa keterbatasan, terutama pada kecepatan respons, stabilitas akses, dan integrasi layanan. Oleh karena itu, pengembangan *Website RCB* dapat diarahkan pada peningkatan stabilitas dan kecepatan sistem, optimalisasi waktu serta respons konselor, integrasi proses konseling dalam satu platform, dan penguatan pengelolaan sistem agar layanan lebih andal, aman, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Website Ruang Cerita BPI (RCB) cukup mendukung pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling online bagi mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Penyuluhan Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Website memiliki tampilan yang sederhana, informasi yang cukup jelas dan bermanfaat, serta memberikan kenyamanan bagi mahasiswa dalam mengakses layanan dan menyampaikan permasalahan kepada konselor.

Ditinjau dari *Webqual 4.0*, aspek *information quality* menunjukkan bahwa informasi pada *Website RCB* telah cukup jelas, mudah dipahami, dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa. Sementara itu, aspek *service interaction quality* menunjukkan bahwa layanan online memberikan rasa nyaman, aman, dan terbuka dalam berkomunikasi dengan konselor. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti alur navigasi yang perlu diperjelas bagi pengguna baru, konten yang masih didominasi teks, keterbatasan waktu dan kecepatan respons konselor, gangguan jaringan, serta belum terintegrasinya seluruh sistem layanan. Oleh karena itu, pengembangan *Website RCB* masih diperlukan terutama pada integrasi sistem, stabilitas akses, interaktivitas informasi, dan kecepatan respons layanan agar kualitas pengalaman pengguna semakin optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Butar, M. B., Perdana, S. M., & Ridwan, M. (2025). Hubungan Academic Burnout Dengan Gangguan Mental Emosional Mahasiswa. *Jurnal Ilmu Dan Teknologi Kesehatan*

- Terpadu (JITKT)*, 052(2), 93–102. <https://doi.org/10.53579/jitkt.V5i2.232>
- Farisi, H. Al, Putra, R. A., Teknologi, S., Raden, U. I. N., Palembang, F., Selatan, S., Informasi, S., Teknologi, S., Raden, U. I. N., Palembang, F., & Selatan, S. (2025). Analisis Kualitas Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Provinsi Sumatera Selatan . Quality , Dan Service Interaction Quality Website Yang Memiliki Tingkat Usability Tinggi Biasanya Mampu Memberik. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi (SNISTEK)*, 7(1), 148–157. <https://doi.org/10.33884/psnistek.V7i1.10733>
- Firmansyah, M. D., Herodion, I. J., & Siahaan, M. (2026). Analisa Pengaruh Kualitas Website Shopee Pada Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 11(1), 157–173.
- Jannah, N. L., & Muhsam, J. (2026). Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Layanan Konseling: Efektivitas Dan Aksesibilitas. *MUTIARA Urnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 4(2), 189–203. <https://doi.org/10.61404/mutiara.V4i2.495>
- Nasution, R. H., & Enda, D. (2025). Analysis Of The Website Quality Of Diskominfo Bengkalis Using The Webqual 4 . 0 Method. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 4(3), 458–474. <https://doi.org/10.51903/X2hs4q46>
- Nugroho, P. W. (2024). Pengembangan Model Tata Kelola Layanan Bimbingan Dan Konseling Online Berbasis Website. *Southeast Asian Journal Of Islamic Education Managemen*, 5(1), 187–208. <https://doi.org/10.21154/sajiem.V5i2.356>
- Olivia, A., Larasati, P. D., Mulya, M. F., Anwar, S., & Efendi, Y. (2025). Penerapan Design Thinking Dalam Perancangan UI / UX Website Untuk Meningkatkan Pengalaman Pengguna. *Jurnal Sistem Komputer Dan Kecerdasan Buatan*, 8(3), 185–193. <https://doi.org/10.47970/siskom-kb.V8i3.836>
- Puspita, S. D. (2022). Kesehatan Mental Dan Penanganan Gangguan Secara Islami Masa Kini. *Jurnal Forum Kesehatan : Media Publikasi Kesehatan Ilmiah*, 12(1).
- Rachmawati, A. P. (2025). Evaluasi Usability Sistem Informasi Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *Jurnal Sistem Informasi*, 1(1), 9–15.
- Ramasari, A., Ardellia, R. D., Oktaviana, F. R., Prestianissa, A. L., Arlyansyah, A. A., & Putri, C. H. (2025). Pengaruh Usability Information Quality Service Interaction Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Google Scholar: Studi Pada Mahasiswa FISIP Universitas Airlangga. *Jurnal Biram Samtani Sains*, 9(2), 11–23. <https://doi.org/10.55542/jbss.V9i2.1481>

- Ridlo, I. A., & Zein, R. A. (2018). Arah Kebijakan Kesehatan Mental : Tren Global Dan Nasional Serta Tantangan Aktual. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 1(46), 45–52. <https://doi.org/10.22435/Bpk.V46i1.4911.45-52>
- Sawitri, D. (2025). Artificial Intelligence For A Digital Technology Smart Society In The Era Of Society 5 . 0. *Journal Of Artificial Intelligence And Software Engineering Vol.*, 5(1), 135–143. <https://doi.org/10.30811/Jaise.V5i1.6441>
- Sihotang, D. H. (2025). Urgensi Manajemen Pendidikan Dalam Menghadapi Era Digitalisasi. *JiIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 8(3), 2536–2541. <https://doi.org/10.54371/Jiip.V8i3.7207>
- Wibisono, J., Nasution, A. H., Riski, R., & Haryanti, D. W. (2026). Assessment Of Umrah Website Service Quality Using The E- Service Quality Framework And Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 5(1), 388–400. <https://doi.org/10.51903/Vjyt2838>
- Wulandari, Y., Luh, N., Dian, G., & Mulawarman, U. (2025). Evaluasi Kualitas Website SMK Negeri 1 Lhoknga Metode Webqual. *Jurnal Mahasiswa Humanis*, 5(3), 1479–1487. <https://doi.org/10.37481/Jmh.V5i3.1645>