

## **Analisis Efektivitas Konseling Online Melalui Aplikasi Riliv Sebagai Alternatif Layanan Psikologi Pada Pengguna di Indonesia**

**Fauziah Handoko<sup>1\*</sup>, Andwina<sup>2</sup>, Ajib Atha Syah Putra<sup>3</sup>, Sri Hajijah Purba<sup>4</sup>**

<sup>1-4</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
Email : [pojihandoko@gmail.com](mailto:pojihandoko@gmail.com)

**Abstrak :** Konseling merupakan suatu metode yang digunakan oleh konselor untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi klien, dengan tujuan untuk memitigasi dampak negatif yang mungkin timbul. Di era digital saat ini, banyak kegiatan yang bisa dilakukan secara online, termasuk konseling. Banyak aplikasi konseling online yang dikembangkan untuk memfasilitasi tujuan konseling secara lebih fleksibel, memungkinkan akses dari lokasi mana pun dan kapan pun. Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh konseling online terhadap kesejahteraan psikologis pengguna, dengan penekanan pada pengalaman pengguna dan kemanjuran aplikasi dalam memberikan dukungan kesehatan mental. Penelitian ini menggunakan pendekatan tinjauan literatur untuk mengevaluasi efektivitas konseling online yang disediakan oleh aplikasi Riliv sebagai alternatif layanan psikologi di Indonesia. Tingkat kepercayaan pengguna terhadap psikolog dan konselor di Riliv juga menunjukkan hasil positif, dengan kepuasan tinggi terkait interaksi dan kompetensi psikolog.

**Kata Kunci:** Konseling ; Riliv ; Era Digital

**Abstract :** Counseling is a method used by counselors to overcome problems faced by clients, with the aim of mitigating negative impacts that may arise. In the current digital era, many activities can be done online, including counseling. Many online counseling applications have been developed to facilitate counseling purposes more flexibly, allowing access from any location and at any time. This study aims to assess the impact of online counseling on users' psychological well-being, with an emphasis on user experience and the app's efficacy in providing mental health support. This study employs a literature review approach to evaluate the efficacy of online counseling provided by the Riliv application as an alternative psychology service in Indonesia. The level of user trust in psychologists and counselors at Riliv also shows positive results, with high satisfaction regarding the interaction and competence of psychologists.

**Keywords:** Counseling ; Riliv ; Digital Era

### **PENDAHULUAN**

Kemajuan teknologi telah membawa dampak pada berbagai aspek kehidupan, termasuk layanan bimbingan dan konseling. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah layanan ini secara signifikan. Seiring berjalananya waktu, konseling telah berkembang dari interaksi tatap muka tradisional menjadi sesi jarak jauh yang difasilitasi melalui internet, sebuah praktik yang dikenal sebagai e-konseling atau konseling siber (Hariko, 2017).

Ketika prevalensi masalah kesehatan mental meningkat, permintaan akan layanan kesehatan mental juga meningkat. Pelayanan ini perlu diperluas ke masyarakat terpencil, dan tidak hanya terkonsentrasi di wilayah perkotaan. Inisiatif ini bertujuan untuk menciptakan pemerataan akses terhadap layanan kesehatan. Namun demikian, upaya tersebut belum memberikan hasil yang optimal, karena ketersediaan tenaga profesional kesehatan mental masih sangat terbatas. Selain itu, kurangnya kesadaran dan kepedulian terhadap kesehatan mental di kalangan masyarakat berkontribusi terhadap kurangnya deteksi dan penanganan yang tidak memadai terhadap masalah-masalah ini. Ponsel pintar adalah perangkat utama yang digunakan untuk berkomunikasi, dengan hampir 27% penggunaan ponsel cerdas konsumen didedikasikan untuk aktivitas online. Mengingat besarnya populasi pengguna ponsel pintar, penerapan alat deteksi dini berbasis Android dapat memfasilitasi penjangkauan yang lebih luas. Sebuah penelitian terbaru yang dimuat dalam Clinical Psychological Science Journal menunjukkan bahwa individu yang menggunakan aplikasi berbasis sains di ponsel pintar selama 25 menit dapat mengalami penurunan tingkat kecemasan di antara mereka yang menghadapi stres (Andriyanti, 2017).

Salah satu aplikasi Android terkemuka yang dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis penggunanya adalah aplikasi Riliv yang diperkenalkan pada tahun 2015. Aplikasi ini diakui sebagai aplikasi konseling psikologis pertama di Indonesia. Sebagai aplikasi lokal Indonesia, aplikasi ini telah mencapai tonggak sejarah yang signifikan dengan sekitar 100.000 unduhan. Aplikasi Riliv berfungsi sebagai platform yang memfasilitasi koneksi anonim dan pribadi antara pengguna dan psikolog profesional, memastikan identitas pengguna tetap dirahasiakan, bahkan kepada psikolog (Subyanto, 2019 <https://nextren.grid.id>). Menurut statistik unduhan dari Google Playstore, aplikasi Riliv menonjol sebagai aplikasi konseling yang paling disukai, setelah menerima penghargaan luar biasa dari Google Playstore. Selain itu, Riliv telah dianugerahi berbagai penghargaan baik dari entitas nasional maupun internasional, termasuk pengakuan dari Pemerintah Kota Surabaya, Singapore International Foundation, dan Global Entrepreneurs Network. Hal ini menyoroti status Riliv sebagai startup terkemuka di bidang kesehatan mental, yang diakui oleh Google sebagai perusahaan teknologi terkemuka. Selain itu, Riliv merupakan salah satu aplikasi inovatif yang dikembangkan oleh para kreator Indonesia, yang terkenal dengan keunikan dan potensinya dalam memberikan pengaruh positif terhadap kesehatan mental. Tim editorial di Google Playstore menilai masukan pengguna dan mengidentifikasi Riliv sebagai aplikasi khusus utama untuk pasar Indonesia. Hingga saat ini, Riliv telah membantu lebih dari 150.000 pengguna dalam mencapai kesehatan mental yang lebih baik, melampaui popularitas aplikasi sejenis seperti KALM.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan tinjauan literatur untuk mengevaluasi efektivitas konseling online yang disediakan oleh aplikasi Riliv sebagai layanan psikologis alternatif di Indonesia. Metode ini dipilih karena memberikan kerangka kerja yang sistematis dalam mengumpulkan, Menilai dan mengintegrasikan beragam sumber literatur yang

berkaitan dengan subjek yang diteliti. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menjelajahi berbagai penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan konseling online, khususnya yang menggunakan aplikasi Riliv, serta membandingkan hasil-hasil tersebut untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Literatur review ini menelaah 5 jurnal artikel terkait penggunaan aplikasi Riliv dalam konteks konseling online, dengan fokus pada efektivitasnya sebagai alternatif layanan psikologi di Indonesia.

### **Efektivitas Konseling Online Melalui Aplikasi Riliv**

Beberapa penelitian menunjukkan evaluasi negatif terhadap keseluruhan kualitas layanan konsultasi kesehatan mental yang disediakan oleh aplikasi Riliv, yang dinilai dalam lima dimensi: konten, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Menurut penelitian (Wardani & Zaenab, 2024) Banyaknya responden yang menyatakan penilaian negatif terhadap layanan konsultasi kesehatan mental yang disediakan oleh aplikasi Riliv seharusnya menimbulkan kekhawatiran di kalangan pengembang, karena kualitas layanan ini dapat secara signifikan memengaruhi niat perilaku pengguna terkait kelanjutan penggunaan atau penghentian layanan tersebut. Pelayanan yang berkualitas tinggi akan mendorong pengguna untuk mencari layanan tersebut lagi. Ketika kualitas layanan sejalan dengan harapan pengguna, hal itu akan menumbuhkan loyalitas. Kualitas layanan yang dirasakan mempengaruhi perilaku pengguna, termasuk rekomendasi kepada orang lain dan kemungkinan penggunaan berulang. Loyalitas pengguna dapat dicontohkan melalui promosi dari mulut ke mulut dan frekuensi penggunaan kembali. Banyaknya pengguna yang merekomendasikan layanan konsultasi kesehatan mental kepada orang lain akan menguntungkan aplikasi Riliv. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pasien dalam jaringan secara aktif mengikuti rekomendasi dan cenderung menghargai masukan dari mereka yang memiliki pengalaman serupa. Kesaksian positif memainkan peran penting dalam mempengaruhi layanan telehealth. Oleh karena itu, para pengembang aplikasi Riliv harus secara konsisten memprioritaskan kualitas layanan konsultasi kesehatan mental yang ditawarkan dalam platform mereka dan tetap memperhatikan masukan yang diberikan oleh pengguna.

Menurut (Wiyaringtyas & Damajanti, 2022) Aplikasi konseling *online* Riliv menganut prinsip desain antarmuka pengguna; namun, hal ini memerlukan fokus yang lebih besar pada berbagai aspek, termasuk pemilihan warna yang selaras dengan tujuan pengguna, lingkungan sekitar, konten, dan identitas merek. Pembentukan desain terstruktur dan hierarkis memfasilitasi navigasi pengguna menuju tujuannya. Hal ini mencakup pemilihan gambar relevan yang cermat dan selaras dengan konten dan merek, serta penggabungan animasi untuk grafik ikon sesuai kebutuhan. Akibatnya, antarmuka pengguna grafis visual (GUI) aplikasi Riliv dapat dianggap estetis, sejalan dengan teori Cooper. Upaya kolaboratif antara penelitian antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna sangat penting untuk

mempengaruhi pengembangan produk secara komprehensif dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Desain yang efektif meningkatkan pengalaman pengguna dan dapat berdampak signifikan pada hasil proses konseling. Ketika pengguna merasa suatu aplikasi nyaman dan mudah dinavigasi, mereka cenderung terlibat secara terbuka selama sesi konseling. Keterbukaan ini dapat menyebabkan efektivitas layanan yang ditawarkan lebih besar. Penelitian menunjukkan bahwa pengalaman yang menyenangkan dengan aplikasi konseling online dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan psikologis pengguna.

Menurut (Saphira, 2022) Riliv adalah platform konseling digital yang melayani lebih dari lima ratus ribu pengguna di seluruh Indonesia. Aplikasi ini berfungsi sebagai penyedia layanan konseling online, memfasilitasi hubungan antara pengguna dengan psikolog atau konselor profesional untuk tujuan bimbingan dan dukungan. Riliv disusun untuk menawarkan konsultasi tatap muka dengan psikolog berkualifikasi sambil memastikan anonimitas bagi pengguna. Dengan memanfaatkan lingkungan online, hal ini menumbuhkan suasana keterbukaan, memungkinkan komunikasi yang tulus dan dukungan sosial, sambil menjaga kerahasiaan selama sesi konseling. (Kraus dkk., 2010)

Menurut (Purwasih et al., 2024) ada hambatan dalam konseling online. Para psikolog mengungkapkan bahwa ada beberapa perbedaan yang signifikan, terutama saat mengamati klien. Saat konseling offline, psikolog dapat membaca gerak-gerik klien sehingga dapat melakukan observasi secara mendalam. Sedangkan konseling online, psikolog hanya sebatas melihat melalui layar (zoom, g-meet) dan hanya sebatas itu. Namun, hal ini dapat diatasi jika sudah menemukan alur konseling. Kendala terjadi ketika menemukan klien yang mengikuti sesi konseling bukan dari keinginan sendiri, melainkan arahan dari pihak lain, baik itu orang tua atau rekan kerja. Sehingga psikolog lebih maksimal melakukan pendekatan untuk memunculkan kepercayaan pada klien. Selain itu, pemberian isyarat yang kurang baik juga mempengaruhi keefektifan konseling. Untuk mengetahui bagaimana proses berpikir klien (apakah pesan dari psikolog tersampaikan dengan baik, pesan dapat diterima dengan baik lalu direspon oleh klien secara positif untuk mengurangi emosi negatif klien misalnya, atau kecemasan yang dirasakan) dapat diidentifikasi oleh psikolog meskipun terbatas melalui platform online. Hal ini tidak akan mungkin terjadi jika psikolog tidak memiliki pengalaman praktis dan kompetensi yang tinggi dalam melakukan konseling online.

Menurut (Berliana & Negeri Surabaya, 2022) Tingkat kepercayaan pengguna tercermin dari metrik tertinggi, khususnya kepuasan anggota staf, seperti yang ditunjukkan oleh item tertentu “saya menikmati sesi meditasi melalui audio Riliv Hening”. Pengguna merasakan kepuasan terhadap penyedia layanan, mengakui bahwa mereka ramah dan dapat diandalkan dalam memberikan layanan meditasi. Dan indikator “competence” Meraih skor tertinggi pada pertanyaan juga “psikolog/konselor Riliv kompeten dan terpercaya”. Penelitian ini memerlukan keterlibatan dinamis antara klien dan psikolog atau konselor Riliv, di mana klien mengantisipasi penerimaan wawasan mengenai masalah yang sedang didiskusikan. Dan berdasarkan penilaian pengguna, bahwa psikolog/konselor Riliv

merupakan seseorang yang dapat diandalkan dalam bidangnya berdasarkan pengalaman saat melakukan sesi konsultasi.

## **KESIMPULAN**

Analisis mengenai aplikasi Riliv sebagai platform konseling online menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini telah digunakan oleh lebih dari lima ratus ribu pengguna di Indonesia, penilaian terhadap kualitas layanan konsultan kesehatan mental masih rendah dalam beberapa dimensi, seperti isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Tingginya angka responen yang memberikan penilaian negatif menunjukkan perlunya perhatian lebih dari pengembang untuk meningkatkan kualitas layanan, karena hal ini dapat memengaruhi niat perilaku pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut. Desain antarmuka pengguna (user interface) aplikasi Riliv telah mengikuti prinsip-prinsip dasar yang baik, namun masih ada elemen-elemen yang perlu ditingkatkan, seperti pemilihan warna yang sesuai dan penerapan layout yang teratur. Desain yang baik tidak hanya berkontribusi pada kenyamanan pengguna tetapi juga dapat memengaruhi efektivitas sesi konseling. Meskipun ada tantangan dalam konseling online, seperti keterbatasan dalam observasi non-verbal dan kemungkinan kurangnya kepercayaan dari klien, aplikasi Riliv tetap memberikan aksesibilitas tinggi bagi pengguna untuk mendapatkan dukungan psikologis secara anonim. Tingkat kepercayaan pengguna terhadap psikolog dan konselor di Riliv juga menunjukkan hasil positif, dengan kepuasan tinggi terkait interaksi dan kompetensi psikolog. Pengalaman positif ini berpotensi meningkatkan loyalitas pengguna dan mendorong word of mouth yang positif, yang sangat penting dalam membangun reputasi aplikasi di kalangan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Berliana, C., & Negeri Surabaya, U. (2022). Effect Of E-Service Quality, E-Trust, And Commitment On E-Loyalty With E-Satisfaction As A Mediation Variable Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Dan Commitment Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(4), 2397–2413. <http://journal.yrpipku.com/index.php/msej>
- Priseratanti, W. (2022). PENGARUH KONSELING ONLINE SELF-HELP MELALUI PENGGUNAAN APLIKASI RILIV TERHADAP KESEJAHTERAAN PSIKOLOGIS PADA MAHASISWA.
- Purwasih, M. D., Apsari, D. A., Cahyandari, Y. P., Eva, N., & Dharmastuti, A. (2024). *Analisis sibernetik: studi kasus konseling daring oleh psikolog melalui aplikasi riliv.* <https://doi.org/10.23917/humaniora.v25i1.23478>
- Rokhyani, Esty. "Inovasi Layanan Bimbingan Dan Konseling Pada Masa Dan Pasca Pandemi Covid-19." PD ABKIN JATIM Open Journal System 2.1 (2021): 20-40.

- Saphira, R. (2022). Aplikasi Riliv Berbasis Synchronous Sebagai Pelayanan dalam Cyber Counseling di Era Digital. *Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan Dan Konseling*, 3(2), 47–54. <https://www.jurnal.unugha.ac.id/index.php/crm/article/view/483>
- Wardani, R. K., & Zaenab, B. D. (2024). Gambaran Layanan Konsultasi Kesehatan Mental Aplikasi Riliv di Indonesia Pada Masa Endemi COVID-19 Overview of Riliv Mental Health Consultation Service in Indonesia During COVID-19 Endemic. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 13(1), 6. <https://doi.org/10.22146/jkki.88840>
- Wiyaringtyas, A. R., & Damajanti, I. (2022). Kajian Visual Graphic User Interface (Gui) Pada Aplikasi Konseling Online Riliv Dan Bicarakan.Id. *Jurnal Nawala Visual*, 4(2), 113–122. <https://doi.org/10.35886/nawalavisual.v4i2.437>