

Konseptualisasi Model Manajemen Layanan Bimbingan dan Konseling Berbasis Website di Sekolah

Mohamad Awal Lakadjo^a, Arif Dwinanto^b, Mohamad Rizal Pautina^c, Ilham Khairi Siregar^d
^{a b c d} Bimbingan dan Konseling, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

ABSTRACT. School counseling services in Indonesia continue to face challenges, including fragmented management, weak evaluation systems, and limited technology integration. This study aims to develop a conceptual model for a web-based management system for school counseling services that is integrated, evidence-based, and adaptive to the Indonesian educational context. The study employed a Comprehensive Literature Review (CLR) approach with thematic analysis of national and international literature. The findings identified eight major challenges in school counseling services, the need for a digital management system based on data and aligned with national regulations, and resulted in a framework consisting of five integrated service cycles. Scientifically, this research expands the theoretical development of web-based counseling service management systems with a contextualized local approach. Practically, the model provides a concrete solution to enhance the effectiveness, accountability, and sustainability of school counseling services in Indonesia, while accelerating the adoption of evidence-based practices in educational settings.

ABSTRAK. Layanan Bimbingan dan Konseling (BK) di Indonesia masih menghadapi tantangan berupa fragmentasi manajemen, lemahnya sistem evaluasi, dan keterbatasan integrasi teknologi. Studi ini bertujuan mengembangkan model konseptual manajemen layanan BK berbasis website yang terintegrasi, berbasis bukti, dan adaptif terhadap konteks pendidikan Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Comprehensive Literature Review* (CLR) dengan analisis tematik terhadap literatur nasional dan internasional. Hasil penelitian mengidentifikasi delapan tantangan utama layanan BK, kebutuhan sistem manajemen digital berbasis data yang sinkron dengan regulasi nasional, serta menghasilkan kerangka model lima siklus layanan terintegrasi. Secara ilmiah, penelitian ini memperluas teori pengembangan sistem manajemen layanan BK berbasis teknologi dengan pendekatan kontekstual lokal. Secara praksis, model ini memberikan solusi konkret untuk meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan keberlanjutan layanan BK di sekolah Indonesia, sekaligus mempercepat adopsi sistem berbasis bukti dalam praktik pendidikan.

ARTICLE HISTORY

Received 22 Nov 2024

Accepted 24 Feb 2025

KEYWORDS:

Comprehensive Literature Review; Evidence-Based Practice; Digital Transformation in Education; School Counseling Service Management; Web-Based Model

KEYWORDS:

Manajemen Layanan Bimbingan dan Konseling; Model Berbasis Website; Praktik Berbasis Bukti; Transformasi Digital Pendidikan; *Comprehensive Literature Review*

CONTACT Corresponding author,  E-mail: mohamadawal@ung.ac.id  Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Gorontalo Jl. Jend. Sudirman No. 6 Kota Gorontalo, 96128 Gorontalo, Indonesia.



This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2025 by author.

Pendahuluan

Layanan Bimbingan dan Konseling (BK) memiliki peran strategis dalam mendukung perkembangan peserta didik secara holistik, mencakup dimensi pribadi, sosial, akademik, dan karier (Basalama et al., 2022; Idris et al., 2023; Lakadjo, Sari, et al., 2024; Pautina et al., 2020, 2024; Siregar et al., 2022). Di Indonesia, urgensi layanan ini diatur dalam Permendikbud Nomor 111 Tahun 2014, yang menekankan pelaksanaan layanan secara sistematis, komprehensif, dan berkelanjutan (Permendikbud, 2014). Meskipun regulasi telah tersedia, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi berbagai hambatan signifikan, terutama ketimpangan mutu program, lemahnya sistem kerja, dan keterbatasan pemanfaatan teknologi.

Hambatan ini diperburuk oleh manajemen layanan yang masih administratif, kurangnya dokumentasi terstruktur, dan belum adanya mekanisme evaluasi sistematis, yang berdampak pada rendahnya akuntabilitas dan efektivitas layanan BK (Beasley, 2024; Boulden & Simmons, 2025; Castaño-Muñoz et al., 2025; Falco et al., 2025; Larran & Hein, 2025; Manis et al., 2025). Upaya digitalisasi melalui sistem dokumentasi masih terbatas dan inkonsisten, meskipun beberapa sekolah telah mengadopsi teknologi dan melibatkan konselor profesional (Bardhoshi et al., 2019; Johnsen et al., 2021; Johnson et al., 2022; Mason et al., 2018; Osmanağaoğlu, 2025; Rusmana et al., 2024; Wines, 2024). Ketimpangan implementasi ini mencerminkan permasalahan struktural pada empat aspek utama: (1) variabilitas kompetensi konselor, (2) ketiadaan standar operasional nasional, (3) rendahnya integrasi teknologi informasi, dan (4) belum adanya sistem penjaminan mutu terstandar (Aydogan & Demirci, 2025; Chen et al., 2024; Grunhaus & Martin, 2025; Mason et al., 2023; Pan & Wang, 2025). Menyikapi kompleksitas tersebut, dibutuhkan pendekatan sistemik yang mengintegrasikan seluruh siklus layanan secara digital.

Pengembangan model manajemen layanan BK berbasis website menjadi alternatif strategis untuk meningkatkan efisiensi manajerial, akuntabilitas, serta pelaporan berbasis data (Abdallah Altarawneh & Awwad Alomoush, 2022; Bakshi & Goss, 2019; Bandhu et al., 2024; Burn et al., 2024; Dimmitt et al., 2024; Goss & Anthony, 2009; Holmes et al., 2014; Kang et al., 2025; Kumi-Yeboah et al., 2025; Li et al., 2024; Mason et al., 2018; Sink et al., 2019). Namun, adopsi model ini di Indonesia masih terkendala oleh kesiapan digital dan adaptasi terhadap kebijakan lokal. Penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi efektif dalam meningkatkan efisiensi pencatatan, mempercepat pelaporan, dan memfasilitasi asesmen peserta didik (Fjellström et al., 2024; Li & Su, 2021), yang memungkinkan seluruh siklus manajemen layanan berbasis data yang lebih komprehensif (Ghimire et al., 2024; Soneson et al., 2024; Villares et al., 2024). Namun, banyak sekolah belum mengoptimalkan potensi ini secara sistemik (Abildinova et al., 2024), sebagian besar penelitian yang ada hanya bersifat deskriptif atau evaluatif terhadap aspek teknologi tertentu, tanpa menyinggung dimensi sistem mutu, keberlanjutan, dan adaptasi kontekstual (Aydogan & Demirci, 2025; Larran & Hein, 2025; Rusmana et al., 2024). Selanjutnya mayoritas masih berfokus pada penggunaan aplikasi atau perangkat tertentu, tanpa membangun sistem manajemen secara menyeluruh (Manis et al., 2025; Mason et al., 2023). Oleh karena itu, diperlukan sistem manajemen layanan yang tidak hanya canggih secara teknis, tetapi juga kontekstual terhadap kebutuhan lokal.

Berdasarkan gap yang ada, penelitian ini bertujuan mengembangkan model konseptual manajemen layanan BK berbasis website yang mengintegrasikan kerangka model yang dikembangkan oleh *American School Counselor Association* (ASCA) dan *Comprehensive Guidance and Counseling Programs* (CGCP) oleh Gysbers & Henderson, dan Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia (ABKIN) yang sesuai Permendikbud Nomor 111 Tahun 2014, dengan konteks kebutuhan pendidikan Indonesia. Tujuan khususnya meliputi: (1) memetakan tantangan aktual layanan BK, (2) mengidentifikasi kebutuhan model digital yang adaptif, dan (3) merancang kerangka awal model konseptual berbasis bukti.

Kebaruan studi ini terletak pada pengembangan sistem manajemen layanan BK yang terintegrasi secara digital, berorientasi mutu, kontekstual terhadap karakteristik sekolah Indonesia, dan selaras dengan standar nasional maupun internasional (Falco et al., 2025; Ghimire et al., 2024; Isrofin et al., 2024; Muhammad, 2024; Soneson et al., 2024). Selain sebagai kontribusi terhadap penyusunan standar nasional layanan BK berbasis teknologi, model ini memiliki potensi besar untuk diterapkan secara luas sebagai sistem manajerial yang efisien, terstandar, dan akuntabel.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Comprehensive Literature Review* (CLR) untuk menyusun model konseptual manajemen layanan Bimbingan dan Konseling (BK) berbasis website sebagai solusi terhadap ketimpangan sistem manajemen program layanan BK di sekolah. CLR dipilih karena fokus studi ini adalah mengintegrasikan temuan teoretis, regulatif, dan praktik terbaik dari berbagai sumber untuk membangun model berbasis bukti dan kontekstual sesuai dengan kebutuhan pendidikan di Indonesia (Geore, 2008; Lakadjo, 2024; Machi & McEvoy, 2022). Proses CLR dilaksanakan melalui enam tahapan sistematis yaitu:

1. Penentuan Topik dan Tujuan Review
Fokus kajian diformulasikan pada pengembangan sistem manajemen layanan BK berbasis website di sekolah untuk optimalisasi manajemen layanan BK di sekolah, yang menyatukan prinsip ASCA, CGCP, dan Permendikbud No. 111 Tahun 2014.
2. Pengembangan Argumen Konseptual
Didasarkan pada literatur tentang sistem layanan BK, regulasi nasional (Permendikbud Nomor 111 Tahun 2014), serta keterbatasan praktik saat ini dalam manajemen layanan berbasis data dan digital.
3. Penelusuran Literatur
Literasi akademik dikumpulkan dari Scopus, Web of Science, Google Scholar, dan basis nasional (Sinta, Garuda), menggunakan kata kunci: “*school counseling program management*”, “*ASCA model*”, “*comprehensive school counseling*”, “*digital counseling system*”, dan “*web-based education system*”. Mendeley digunakan untuk katalogisasi dan dokumentasi sumber.
4. Survei dan Kategorisasi Literatur: Literatur yang dikumpulkan diklasifikasikan berdasarkan relevansi terhadap: (a) struktur manajemen layanan BK; (b) peran teknologi digital dalam pendidikan; (c) sistem evaluasi layanan berbasis data; (d) keterlibatan multiaktor (siswa, guru, orang tua, kepala sekolah); dan (e) integrasi regulasi nasional dan pendekatan internasional.
5. Analisis Kritis dan Sintesis Tematik: Pendekatan tematik digunakan untuk mengidentifikasi temuan utama, pola, serta gap penelitian. Analisis dilakukan terhadap dimensi-dimensi layanan seperti: efisiensi teknologi, kualitas implementasi ASCA, efektivitas evaluasi berbasis data, dan adaptasi sistem digital terhadap konteks lokal.
6. Perumusan Kerangka Konseptual: Hasil sintesis dituangkan dalam model konseptual layanan BK komprehensif berbasis website yang mencakup lima siklus utama layanan: (a) Perencanaan berbasis data, (b) perancangan program layanan (c) implementasi program layanan, (d) evaluasi program, monitoring dan pelaporan, (e) perbaikan berkelanjutan. Konseptual yang dibangun inilah menjadi acuan model sistem digital dalam pengelolaan layanan BK.

Kriteria Seleksi Literatur

Kriteria Inklusi: (1) artikel ilmiah terbitan tahun 2014-2024; (2) studi terkait sistem layanan BK, teknologi pendidikan, ASCA, dan kebijakan layanan sekolah; (3) publikasi peer-reviewed (jurnal internasional dan nasional bereputasi); dan (4) studi dengan pendekatan konseptual dan/atau empiris berbasis evaluasi layanan. Kriteria eksklusi: (1) artikel tidak relevan dengan layanan BK dan teknologi pendidikan; (2) tidak memiliki metodologi eksplisit atau tidak melalui *peer-review*; (3) tidak mencerminkan praktik sistematis atau pendekatan manajemen layanan.

Sumber Literatur dan Validasi

Literatur yang digunakan mencakup referensi kunci konsep manajemen layanan BK komprehensif hingga studi empiris yang menunjukkan penggunaan teknologi dalam layanan BK. Validasi konseptual dilakukan dengan melakukan *peer debriefing* pada pakar layanan bimbingan dan konseling dan teknologi pendidikan, serta *cross-source triangulation* untuk menjamin konsistensi ide dan kontekstualisasi praktik.

Hasil dan Pembahasan

1. Kondisi Aktual dan Tantangan Layanan BK di Sekolah

Berdasarkan hasil kajian literatur, layanan Bimbingan dan Konseling (BK) di sekolah Indonesia menghadapi berbagai tantangan struktural dan implementatif. Delapan tema utama berhasil diidentifikasi: (1) fragmentasi manajemen layanan BK, (2) ketimpangan teknologi dan infrastruktur, (3) ketiadaan sistem evaluasi berbasis bukti, (4) rendahnya integrasi dengan standar mutu nasional dan internasional, (5) lemahnya keterlibatan stakeholder, (6) kurangnya layanan

adaptif terhadap krisis global, (7) dominasi penelitian deskriptif non-sistemik, dan (8) kebutuhan mendesak terhadap sistem berbasis data dan digital.

Tabel 1. Tema Utama Hasil Kajian Literatur

Tema Utama	Deskripsi Temuan	Referensi Pendukung
Fragmentasi Manajemen Layanan BK	Program layanan belum terdokumentasi, belum berbasis data, dan tidak terstruktur	Beasley, 2024; Falco et al., 2025; Wines, 2024
Ketimpangan Teknologi dan Infrastruktur	Sekolah di daerah 3T menghadapi hambatan dalam digitalisasi layanan BK	Castañó-Muñoz et al., 2025; Abildinova et al., 2024
Ketiadaan Sistem Evaluasi Berbasis Bukti	Evaluasi layanan bersifat naratif/manual dan tidak menjangkau aspek kinerja program	Dimmitt et al., 2024; Sink et al., 2019; Isrofin et al., 2024
Rendahnya Integrasi Standar Mutu Nasional	Model belum mengacu pada Permendikbud No. 111/2014 dan standar ASCA	Permendikbud, 2014; American School Counselor Association, 2019; Gysbers & Henderson, 2012
Lemahnya Keterlibatan Stakeholder	Tidak ada peran aktif siswa, orang tua, dan kepala sekolah dalam sistem layanan	Reese & Swank, 2022; Soneson et al., 2024
Kurangnya Layanan Adaptif terhadap Krisis Global	Sistem layanan belum adaptif terhadap kebutuhan <i>hybrid</i> pasca-pandemi	Slaten, 2024; Akgül & Ergin, 2022
Dominasi Penelitian Deskriptif Non-Sistemik	Literatur terdahulu cenderung bersifat deskriptif, belum membangun sistem digital yang menyeluruh	Manis et al., 2025; Mason et al., 2023
Kebutuhan Sistem yang Berbasis Data dan Digital	Mendesak dibangun sistem layanan digital yang mampu merekam, menganalisis, dan melaporkan layanan secara otomatis	Li & Su, 2021; Isrofin et al., 2024; Ghimire et al., 2024; Bandhu et al., 2024

Temuan ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk reformasi manajemen layanan BK secara menyeluruh dan berbasis teknologi baik secara struktural maupun teknis. Ketiadaan sistem digital yang mampu menjamin akuntabilitas dan keterukuran program layanan BK berdampak pada lemahnya evaluasi kinerja, rendahnya keterlibatan stakeholder, dan tidak optimalnya layanan terhadap siswa. Temuan ini menjadi dasar untuk perumusan model konseptual manajemen layanan BK berbasis website, sebagai respons terhadap tantangan implementatif dan kesenjangan sistemik layanan BK yang telah teridentifikasi dalam literatur.

2. Kebutuhan Model Layanan BK Berbasis Website yang Sistemik dan Adaptif

Hasil identifikasi literatur memperjelas bahwa sistem layanan BK berbasis website yang dibutuhkan harus memenuhi lima dimensi utama: (1) integrasi layanan end-to-end dari asesmen hingga evaluasi, (2) penggunaan basis data untuk evidence-based practice, (3) adaptasi terhadap infrastruktur minimal, (4) sinkronisasi dengan regulasi nasional (Permendikbud No. 111 Tahun 2014), dan (5) dukungan terhadap layanan *hybrid* (daring dan luring). Sistem ini dirancang untuk menjawab fragmentasi layanan yang ada dan memperluas akses pendidikan berkualitas, terutama di wilayah 3T (Tertinggal, Terdepan, Terluar). Dimensi Kebutuhan Layanan BK berbasis Website disajikan pada tabel 2.

Dari hasil kajian ini, menuntut sistem untuk dirancang agar menjawab tantangan fragmentasi, akuntabilitas, dan keberlanjutan manajemen layanan BK di sekolah-sekolah Indonesia. Model kebutuhan sistem digital layanan BK yang dikembangkan dalam penelitian ini: (1) Lebih sistemik dibandingkan model terdahulu; (2) Lebih berbasis bukti, bukan naratif manual; (3) Lebih adaptif terhadap konteks infrastruktur Indonesia; (4) Lebih sinkron dengan kebijakan nasional; dan (5) Lebih fleksibel dalam menghadapi tuntutan layanan *hybrid* pendidikan modern.

Tabel 2. Dimensi Kebutuhan Layanan BK berbasis Website

Dimensi	Deskripsi Literatur Sebelumnya	Kebutuhan Model
Integrasi Siklus Layanan	Terfragmentasi (Mason et al., 2018; Falco et al., 2025)	Terintegrasi penuh dari asesmen hingga evaluasi berkelanjutan
Basis Data dan Evaluasi Berbasis Bukti	Input manual, sampling evaluatif (Zyromski & Dimmitt, 2022)	Evaluasi berbasis dashboard dan data real-time
Adaptasi Infrastruktur	Hanya deskriptif masalah infrastruktur (Castaño-Muñoz et al., 2025)	Desain adaptif untuk lingkungan minimal (low-infrastructure compatible)
Sinkronisasi Regulasi Nasional	Umumnya mengabaikan regulasi lokal	Selaras dengan Permendikbud No. 111/2014 tentang standar layanan BK di sekolah
Layanan <i>Hybrid</i>	Fokus terpisah daring atau luring (Slaten, 2024; Akgül & Ergin, 2022)	Integrasi daring dan tatap muka dalam satu sistem platform

3. Penyusunan Model Konseptual Manajemen Layanan BK Berbasis Website

Sebagai tindak lanjut dari pemetaan tantangan layanan BK dan sintesis tematik hasil kajian literatur, disusun kerangka awal model konseptual manajemen layanan BK berbasis website dengan pendekatan sistemik yang mengintegrasikan seluruh siklus layanan dalam satu platform digital. Model ini bertujuan menjawab kebutuhan akan layanan BK yang terstandar, terdokumentasi, berbasis bukti, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta konteks lokal. Model ini tidak hanya menyederhanakan kerja administratif konselor, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas, efisiensi, dan kualitas layanan BK di sekolah. Model konseptual ini dirancang dengan lima komponen siklus layanan utama, yang membentuk satu kesatuan sistem manajemen berbasis website:

- a. Perencanaan Program Layanan Berbasis Data
 - 1) Menggunakan hasil asesmen kebutuhan siswa dan lingkungan untuk merancang program layanan.
 - 2) Data dikumpulkan melalui instrumen digital berbasis asesmen awal berbasis individu dan kelompok.
 - 3) Data kebutuhan lingkungan yang mendukung program layanan BK juga melalui instrumen digital.
- b. Perancangan Program Layanan Komprehensif
 - 1) Penyusunan program BK berdasarkan standar Nasional sesuai dengan Standar Kompetensi Kemandirian Peserta Didik (SKKPD) dan standar Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di sekolah.
 - 2) Program layanan mencakup layanan dasar, responsif, perencanaan individu, dan dukungan sistem sesuai standar nasional.
- c. Implementasi Layanan Digital dan *Hybrid*
 - 1) Layanan dilakukan melalui sistem daring (*virtual counseling sessions, chatbox online*) dan layanan luring yang terdokumentasi otomatis.
 - 2) Sistem mendukung log aktivitas harian layanan BK, baik individu maupun kelompok.
- d. Monitoring, Evaluasi, dan Pelaporan Otomatis
 - 1) Sistem memfasilitasi pengumpulan data layanan secara otomatis untuk dievaluasi.
 - 2) Tersedia fitur dashboard progres siswa, rekapitulasi layanan, serta pelaporan kinerja program yang bisa diakses oleh konselor dan kepala sekolah.
- e. Perbaikan dan Pengembangan Berkelanjutan
 - 1) Data hasil monitoring digunakan untuk pengembangan program layanan berikutnya.
 - 2) Siklus evaluasi dan penyusunan program baru dilakukan setiap semester atau tahunan.

Discussions

Penelitian ini menemukan tiga hal utama: (1) kondisi aktual ketimpangan layanan BK; (2) kebutuhan sistem manajemen layanan BK berbasis website; dan (3) penyusunan kerangka awal model konseptual. Ketiga hasil ini dianalisis secara sistematis dengan membandingkannya terhadap literatur sebelumnya serta mengidentifikasi kontribusi ilmiah dan praksis yang ditawarkan.

Model manajemen BK komprehensif yang dikembangkan oleh American School Counselor Association (ASCA) dan *Comprehensive Guidance and Counseling Programs* (CGCP) oleh Gysbers & Henderson merupakan pendekatan yang telah terbukti efektif secara global. Model ini menekankan perencanaan berbasis data, implementasi layanan yang terstandar, serta evaluasi dan pelaporan yang berkelanjutan (American School Counselor Association, 2019; Gysbers & Henderson, 2012). Kerangka model inilah yang menjadi dasar pengembangan konsep dalam penelitian comprehensive literature review yang dikembangkan.

Hasil kajian literatur mengungkapkan bahwa layanan BK di Indonesia masih diwarnai fragmentasi manajemen, lemahnya dokumentasi layanan, ketidakteraturan evaluasi, dan disparitas infrastruktur teknologi, khususnya di daerah 3T. Temuan ini sejalan dengan laporan Falco et al. (2025) dan Boulden & Simmons (2025), yang menunjukkan lemahnya penerapan praktik berbasis data di lingkungan sekolah. Penelitian ini memperluas temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa ketidakmerataan layanan bukan hanya bersumber dari kompetensi konselor yang bervariasi (Beasley, 2024), melainkan juga dari ketiadaan sistem penjaminan mutu yang berbasis teknologi, sebagaimana dipertegas dalam analisis Castaño-Muñoz et al. (2025) tentang inklusi digital di lingkungan berpendapatan rendah. Ketimpangan ini memperjelas urgensi transformasi sistem manajemen layanan BK menjadi lebih terstruktur, berbasis bukti, dan berbantuan teknologi (Lakadjo, 2025) sebagaimana telah diadvokasi dalam penelitian-penelitian kontemporer (Osmanağaoğlu, 2025; Rusmana et al., 2024).

Analisis terhadap kebutuhan menunjukkan bahwa sistem manajemen berbasis website harus mencakup lima dimensi: integrasi siklus layanan, adaptasi terhadap infrastruktur terbatas, berbasis data, mendukung layanan *hybrid*, dan kompatibel dengan standar nasional ABKIN melalui Permendikbud Nomor 111 Tahun 2014 serta standar internasional (ASCA National Model). Penekanan terhadap integrasi end-to-end ini memperluas temuan Mason et al. (2018) yang mengungkapkan bahwa pentingnya digitalisasi manajemen program BK di sekolah. Hal ini juga diterangkan oleh Abildinova et al. (2024) kebutuhan terhadap sistem digital adaptif di sekolah harus dirancang sesuai dengan kebutuhan lokal dan kondisi infrastruktur yang beragam. Penelitian ini memperjelas bahwa tanpa sistem terintegrasi, layanan BK berisiko tetap berorientasi administratif belaka, gagal memenuhi akuntabilitas, dan jauh dari praktik *evidence-based* sebagaimana dituntut dalam pendidikan modern (Sink et al., 2019; Zyromski et al., 2018, 2021; Zyromski & Dimmitt, 2022).

Model konseptual yang dikembangkan dalam penelitian ini mengintegrasikan prinsip ASCA dan CGCP ke dalam lima siklus layanan: perencanaan berbasis data, perancangan program, implementasi layanan *hybrid*, evaluasi otomatis, dan pengembangan berkelanjutan. Integrasi ini menjawab gap praktis yang diidentifikasi oleh Mason et al. (2023) mengenai lemahnya kepemimpinan konselor sekolah dalam pengelolaan program layanan BK di sekolah. Maka dari itu optimalisasi layanan BK di sekolah perlu dibenahi sesuai kebutuhan yang mengintegrasikan digitalisasi dalam setiap tahapan manajemen layanan BK (Baid et al., 2024; Hasan et al., 2024; Lakadjo, Baid, et al., 2024).

Kontribusi ilmiah dari model ini adalah penggabungan antara prinsip manajemen layanan berbasis data dengan konteks lokal Indonesia, memperkuat literatur tentang pengembangan sistem manajemen berbasis kebutuhan lokal dan berbasis bukti (Grunhaus & Martin, 2025; Suryawati et al., 2024). Sementara kontribusi praksisnya adalah memberikan solusi konkret terhadap lemahnya dokumentasi, akuntabilitas, dan evaluasi dalam layanan BK di sekolah, mempercepat adopsi teknologi di bidang pendidikan, dan meningkatkan efektivitas layanan berbasis kebutuhan nyata peserta didik.

Secara keseluruhan, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi hasil penelitian sebelumnya tentang ketimpangan layanan BK, tetapi juga menawarkan inovasi berbasis teknologi yang sistemik dan adaptif. Dengan mendasarkan model pada prinsip *evidence-based*, standarisasi nasional dan internasional, serta konteks lokal, penelitian ini memperkaya teori pengelolaan layanan BK berbasis website, sekaligus menyediakan landasan praksis untuk reformasi sistem layanan BK di Indonesia.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, pendekatan *Comprehensive Literature Review* (CLR) yang digunakan belum divalidasi melalui implementasi empiris di sekolah, sehingga membatasi generalisasi model. Kedua, dominasi literatur dari konteks negara maju meskipun telah diadaptasi dapat menimbulkan bias kontekstual. Ketiga, keterbatasan akses data dari wilayah 3T menyebabkan variasi kebutuhan lokal belum sepenuhnya terwakili. Oleh karena itu,

studi lanjutan berbasis uji coba lapangan diperlukan untuk memperkuat validitas dan relevansi model.

Simpulan

Penelitian ini menegaskan pentingnya transformasi sistemik dalam manajemen layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah Indonesia, dari praktik yang terfragmentasi dan manual menuju model berbasis website yang terintegrasi dan berbasis bukti. Melalui kajian literatur komprehensif, penelitian ini berhasil mengembangkan konseptualisasi model manajemen layanan Bimbingan dan Konseling berbasis website yang menyatukan perencanaan, perancangan, implementasi, evaluasi, dan perbaikan pengembangan berkelanjutan dalam satu sistem yang selaras dengan standar nasional dan internasional. Dengan mengontekstualisasikan praktik terbaik global ke dalam realitas pendidikan Indonesia, model yang dikembangkan mampu menjawab kesenjangan kritis dalam akuntabilitas, kualitas layanan, dan keterlibatan pemangku kepentingan. Secara ilmiah, penelitian ini memperkaya khazanah teori tentang sistem manajemen layanan BK berbasis digital. Secara praktis, model ini memberikan kerangka kerja yang kuat bagi sekolah untuk meningkatkan efisiensi layanan, pengambilan keputusan berbasis data, dan keberlanjutan program. Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi layanan BK bukan sekadar perubahan teknologi, melainkan evolusi yang esensial untuk mewujudkan sistem pendidikan yang lebih adil, efektif, dan siap menghadapi tantangan masa depan.

Acknowledgments

Penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Negeri Gorontalo atas dukungan penuh yang diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini. Dukungan berupa fasilitasi dan supervisi yang diberikan telah memungkinkan penyusunan dan penyelesaian studi ini dengan optimal. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan layanan Bimbingan dan Konseling berbasis teknologi di lingkungan pendidikan.

Orcid

Mohamad Awal Lakadjo  <https://orcid.org/0000-0002-1581-6059>

Arif Dwinanto  <https://orcid.org/0000-0002-8521-5515>

Mohamad Rizal Pautina  <https://orcid.org/0000-0001-6438-9842>

Ilham Khairi Siregar  <https://orcid.org/0000-0003-3959-9076>

Daftar Rujukan

- Abdallah Altarawneh, A. M., & Awwad Alomoush, R. A. (2022). The reality of E-counseling services in the light of Digital learning from the point of View of Teachers in Jordan. *Education and Information Technologies*, 27(9), 12773-12792. <https://doi.org/10.1007/s10639-022-11102-8>
- Abildinova, G., Assainova, A. A., Karymsakova, A., Abykenova, D., & Temirkhanova, M. (2024). Transforming High School Education with Digital Tools: A Systematic Review. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 23(8), 668-694. <https://doi.org/10.26803/ijlter.23.8.34>
- American School Counselor Association. (2019). *ASCA National Model A Framework for School Counseling Program* (4th ed.). American School Counselor Association.
- Aydogan, M., & Demirci, İ. (2025). Key aspects of supervision according to school counseling site supervisors in Türkiye. *The Clinical Supervisor*, 1-22. <https://doi.org/10.1080/07325223.2025.2467059>
- Baid, M. F., Lakadjo, M. A., Muslim, M. R., & Hasan, M. A. (2024). Optimalisasi Sistem Informasi Berbasis Web untuk Efisiensi Layanan Bimbingan dan Konseling Sekolah. *Prosiding Seminar Nasional Bimbingan Dan Konseling Undana (SEMBIONA)*, 221-239.
- Bakshi, A. J., & Goss, S. (2019). Trends related to ethics, technology, counselling and careers. *British Journal of Guidance & Counselling*, 47(3), 265-273. <https://doi.org/10.1080/03069885.2019.1630603>
- Bandhu, K. C., Litoriya, R., Khatri, M., Kaul, M., & Soni, P. (2024). A Novel Approach for Better

- Career Counselling Utilizing Machine Learning Techniques. *Wireless Personal Communications*, 138(4), 2523-2560. <https://doi.org/10.1007/s11277-024-11612-3>
- Bardhoshi, G., Cobb, N., & Erford, B. T. (2019). Determining Evidence-Based Outcomes in School-Aged Youth: Free-Access Instruments for School Counselor Use. *Professional School Counseling*, 22(1b), 2156759X19834431. <https://doi.org/10.1177/2156759X19834431>
- Basalama, N. A., Hulukati, W., Idris, I., & Pautina, M. R. (2022). Pengaruh Konseling Kelompok Teknik Analisis Transaksional Terhadap Interaksi Sosial Siswa. *Student Journal of Guidance and Counseling*, 1(2), 1-11.
- Beasley, J. J. (2024). Development of School Counselors' Evaluator Identity: An Investigation of the Factors Contributing to Program Evaluation Engagement. *Professional School Counseling*, 28(1b). <https://doi.org/10.1177/2156759X241247161>
- Boulden, R., & Simmons, A. (2025). Rural School Counseling Competencies: A Delphi Study. *Professional School Counseling*, 29(1), 2156759X241310866. <https://doi.org/10.1177/2156759X241310866>
- Burn, A.-M., Hall, P., & Anderson, J. (2024). A Web-Based Training Program for School Staff to Respond to Self-Harm: Design and Development of the Supportive Response to Self-Harm Program. *JMIR Formative Research*, 8, e50024. <https://doi.org/10.2196/50024>
- Castaño-Muñoz, J., Moreno-Morilla, C., Reina-Parrado, M., & Lopez-Cobo, I. (2025). Unheard voices: Identifying aspects for an inclusive digital education through the lens of low-income contexts schools. *Education and Information Technologies*. <https://doi.org/10.1007/s10639-025-13490-z>
- Chen, E., Heritage, M., & Lee, J. (2024). Identifying and monitoring students' learning needs with technology. In *Transforming Data Into Knowledge: Applications of Data-based Decision Making To Improve Instructional Practice: A Special Issue of the journal of Education for Students Placed at Risk* (pp. 309-332). <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85203613629&partnerID=40&md5=603062ae2c70fe9e6dac0f5bbf5a6b3a>
- Dimmitt, C., Edirmanasinghe, N., & Zyromski, B. (2024). Evidence-Based School Counseling: Introduction to the Special Issue on Proceedings From the 2023 EBSCC Conference. *Professional School Counseling*, 28(1b). <https://doi.org/10.1177/2156759X241249031>
- Falco, L. D., Mayes, R. D., & Hirdes, C. L. (2025). Content Analysis of the Professional School Counseling Journal: A 15-Year Reflection. *Professional School Counseling*, 29(1), 2156759X251316560. <https://doi.org/10.1177/2156759X251316560>
- Fjellström, S., Hölttä, J., Nordström, A., Flygare Wallén, E., Lund Ohlsson, M., & Hansen, E. (2024). Increasing physical activity through an adapted web-based exercise program for people with intellectual disabilities: Support staff are crucial for feasibility. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 37(2), e13191. <https://doi.org/10.1111/jar.13191>
- Geore, M. W. (2008). *The Elements of Library Research*. Princeton University Press.
- Ghimire, R., Kharel, S., Giri, S., & Hamilton, A. J. (2024). Growing Need for Web-Based Simulation in Low and Middle-Income Countries: A Narrative Review. *Journal of Nepal Medical Association*, 62(279), 789-795. <https://doi.org/10.31729/jnma.8814>
- Goss, S., & Anthony, K. (2009). Developments in the use of technology in counselling and psychotherapy. *British Journal of Guidance & Counselling*, 37(3), 223-230. <https://doi.org/10.1080/03069880902956967>
- Grunhaus, C. M. L., & Martin, C. V. (2025). Incorporating Improv Theater into Online Counselor Education. *Journal of Creativity in Mental Health*, 20(2), 252-266. <https://doi.org/10.1080/15401383.2024.2369058>
- Gysbers, N. C., & Henderson, P. (2012). *Developing & Managing Your School Guidance & Counseling Program* (5th ed.). American Counseling Association.
- Hasan, M. A., Lakadjo, M. A., Muslim, M. R., & Baid, M. F. (2024). Tailor Counsel: Inovasi Aplikasi Program Konseling Berbasis Web Sesuai Kebutuhan Siswa Secara Individu dan Kelompok. *Prosiding Seminar Nasional Bimbingan Dan Konseling Undana (SEMBIONA)*, 57-67.
- Holmes, C., Hermann, K., & Kozlowski, K. (2014). Integrating Web 2.0 Technologies in Educational

- and Clinical Settings: An Isomorphic Perspective. *Journal of Technology in Human Services*, 32(1-2), 65-80. <https://doi.org/10.1080/15228835.2013.860363>
- Idris, I., Pautina, M. R., Korompot, S., Madina, R., Sari, P., Rawanti, R., & Idris, N. I. F. (2023). Pengembangan Panduan Bimbingan Kelompok Dengan Emotional Freedom Technique (EFT) Untuk Mereduksi Kecemasan Adaptasi Kebiasaan Baru Siswa. *JAMBURA Guidance and Counseling Journal*, 4(2), 80-89.
- Isrofin, B., Taufiq, A., & Yustiana, Y. R. (2024). Predicting Web-Based Outcome Evaluations to Promote School Counselor Accountability in Digital Era. In *Lecture Notes in Educational Technology: Vol. Part F3326* (pp. 87-97). https://doi.org/10.1007/978-981-97-3883-0_8
- Johnsen, S., Watson, K., Erford, B. T., Crockett, S. A., & Byrd, R. (2021). A Metastudy of Counselor Education and Supervision: An Analysis of Publication Characteristics From 2000 to 2019. *Counselor Education and Supervision*, 60(1), 22-34. <https://doi.org/10.1002/ceas.12194>
- Johnson, A., West, C., Erford, B. T., & Karkhanis, S. (2022). A Meta-Study of Counseling Outcome Research and Evaluation (CORE): An Analysis of Publication Characteristics from 2010-2019. *Counseling Outcome Research and Evaluation*, 13(2), 134-144. <https://doi.org/10.1080/21501378.2020.1829967>
- Kang, J., Tsai, C., & Lee, S. M. (2025). Effects of technological issues on session evaluation in metaverse counseling: The role of psychological symptoms using HLM analysis. *Journal of Counseling & Development*, 103(2), 172-184. <https://doi.org/10.1002/jcad.12548>
- Kumi-Yeboah, A., Kim, Y., Mohammed, Z., & Amponsah, S. (2025). Addressing the role of technology in internationalization at a distance: Voices of students' in international distance learning from Ghana—sub-Saharan Africa. *British Journal of Educational Technology*, 56(2), 890-908. <https://doi.org/10.1111/bjet.13552>
- Lakadjo, M. A. (2024). Konseptualisasi Adventure-Based Counseling untuk Meningkatkan EcoWellness: Mengintegrasikan Alam dan Petualangan untuk Kesejahteraan Klien yang Holistik. *Conseils: Jurnal Bimbingan Dan Konseling Islam*, 4(2), 12-21.
- Lakadjo, M. A. (2025). Strategi dan Inovasi Teknologi dalam Dunia Pendidikan Abad ke-21. In I. K. Nisya (Ed.), *Pendidikan Abad ke-21 (Tantangan, Strategi dan Inovasi Pendidikan Masa Depan)* (pp. 92-110). PT. Star Digital Publishing.
- Lakadjo, M. A., Baid, M. F., Hasan, M. A., & Muslim, M. R. (2024). SmartCounsel: Web-Based Application with TQM Framework to Enhance School Counseling Programs. *Jurnal Bimbingan Konseling Flobamora*, 2(3), 135-144.
- Lakadjo, M. A., Sari, P., Pautina, M. R., & Tuasikal, J. M. S. (2024). Evaluating Evidence-Based Student Development for School Counseling Program Enhancement. *KONSELI: Jurnal Bimbingan Dan Konseling (E-Journal)*, 11(2), 317-328.
- Larran, J., & Hein, S. (2025). "Like an Emotional Trash Can": An Interview Study of Bhutanese School Guidance Counselors' Perceived Challenges and Resources. *International Journal for the Advancement of Counselling*. <https://doi.org/10.1007/s10447-025-09594-3>
- Li, D., Liu, Y., & Werts, R. C. (2024). Counselor Trainees' Lived Experiences of Online Learning During COVID-19. *Journal of Educators Online*, 21(4). <https://doi.org/10.9743/JEO.2024.21.4.2>
- Li, D., & Su, Y. (2021). Online Teaching and Learning in Counselor Education: A 23-Year Content Analysis. *Counselor Education and Supervision*, 60(4), 316-330. <https://doi.org/10.1002/ceas.12219>
- Machi, L. A., & McEvoy, B. T. (2022). *The Literatur Review: Six Steps to Success* (4th ed.). Corwin Press, Inc.
- Manis, A. A., Banks-Johnson, A., & Hays, D. G. (2025). A 27-year scoping review of practice and research in online counselor education. *Counselor Education and Supervision*, 64(1), 114-135. <https://doi.org/10.1002/ceas.12324>
- Mason, E. C. M., Griffith, C., & Belser, C. T. (2018). School Counselors' Use of Technology for Program Management. *Professional School Counseling*, 22(1), 2156759X1987079. <https://doi.org/10.1177/2156759X19870794>

- Mason, E. C. M., Michel, R. E., Young, A. A., Olsen, J., Tillery, C. A., & Kim Chang, M. (2023). School Counselor Leadership and Program Implementation Revisited: Findings From a National Sample. *Professional School Counseling*, 27(1). <https://doi.org/10.1177/2156759X231182144>
- Muhammad, R. (2024). The Effectiveness of Technology to Improve Educational Counseling Services: A Systematic Literature Review. *Journal of Teaching and Learning*, 18(2), 111-127. <https://doi.org/10.22329/jtl.v18i2.8709>
- Osmanağaoğlu, N. (2025). Eliminating a gap on child maltreatment in a developing country: A comprehensive web-based training for future counselors. *Children and Youth Services Review*, 168, 108020. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2024.108020>
- Pan, Z., & Wang, Y. (2025). From Technology-Challenged Teachers to Empowered Digitalized Citizens: Exploring the Profiles and Antecedents of Teacher AI Literacy in the Chinese EFL Context. *European Journal of Education*, 60(1), 1-16. <https://doi.org/10.1111/ejed.70020>
- Pautina, M. R., Idris, I., & Tuasikal, J. M. S. (2020). Pengaruh Bimbingan Kelompok Terhadap Harga Diri Siswa Kelas VIII SMP Negeri 6 Kota Gorontalo. *JAMBURA Guidance and Counseling Journal*, 1(1), 8-13.
- Pautina, M. R., Tuasikal, J. M. S., Sari, P., Lakdjo, M. A., & Idris, I. (2024). Implementation peer counselors of anti drug to prevent drug abuse in students. *KONSELI: Jurnal Bimbingan Dan Konseling (E-Journal)*, 11(1), 121-126.
- Permendikbud. (2014). *Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 111 Tahun 2014 Tentang Bimbingan dan Konseling Pada Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah*. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. [https://jdih.kemdikbud.go.id/arsip/Permendikbud Nomor 111 Tahun 2014.pdf](https://jdih.kemdikbud.go.id/arsip/Permendikbud%20Nomor%20111%20Tahun%202014.pdf)
- Rusmana, N., Hafina, A., Yustiana, Y. R., & Kurniati, E. (2024). A Hybrid Framework for Guidance and Counseling in Indonesia : Integrating ASCA and ABKIN for Teacher Competence. *KONSELOR*, 13(4).
- Sink, C. A., Adkins, C., Cooney, M., & Garverick, T. (2019). An Exploratory Study of Online Software to Support Accountability Practices. *Professional School Counseling*, 22(1b), 2156759X19834443. <https://doi.org/10.1177/2156759X19834443>
- Siregar, I. K., Sari, P., Pautina, M. R., & Rafiola, R. H. (2022). The pressure of academic stress and self-efficacy among student. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 10(3), 394-398.
- Soneson, E., Howarth, E., Weir, A., Jones, P. B., & Fazel, M. (2024). Empowering School Staff to Support Pupil Mental Health Through a Brief, Interactive Web-Based Training Program: Mixed Methods Study. *Journal of Medical Internet Research*, 26(1), e46764. <https://doi.org/10.2196/46764>
- Suryawati, C. T., Kholili, M. I., Susilo, A. T., Asrowi, & Surur, N. (2024). Enhancing Effectiveness of Guidance and Counseling Services Through Web-Based Interactive Media. *Ingénierie Des Systèmes d'Information*, 29(1), 37-48. <https://doi.org/10.18280/isi.290105>
- Villares, E., Bowers, H., Brigman, G., & Bottini, C. (2024). The effects of Student Success Skills on attendance and emotion regulation. *Journal of Counseling & Development*, 102(2), 163-174. <https://doi.org/10.1002/jcad.12503>
- Wines, L. A. (2024). The Evaluation Process. In *School Counselors as Practitioners* (pp. 366-374). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003400417-25>
- Zyromski, B., & Dimmitt, C. (2022). Evidence-Based School Counseling: Embracing Challenges/Changes to the Existing Paradigm. *Professional School Counseling*, 26(1a). <https://doi.org/10.1177/2156759x221086729>
- Zyromski, B., Dimmitt, C., Mariani, M., & Griffith, C. (2018). Evidence-Based School Counseling. *Professional School Counseling*, 22(1). <https://doi.org/10.1177/2156759x18801847>
- Zyromski, B., Griffith, C., & Choi, J. (2021). Embracing School Counselors' Situatedness: Data-Based Decision Making as Fulfillment of a Complex Identity. *Professional School Counseling*, 24(1_part_3). <https://doi.org/10.1177/2156759x211011922>