

ERA BARU AKUNTABILITAS BIMBINGAN DAN KONSELING DALAM PEMANFAATAN TEKNOLOGI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN

Wardoyo¹, Neviyarni², Firman³

ardomadakari@gmail.com¹, neviyarni.suhaili911@gmail.com², firman@fip.unp.ac.id³

Universitas Negeri Padang

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan studi kepustakaan, yang berarti mengumpulkan data dan informasi dengan menggunakan berbagai macam material yang ada di perpustakaan. Data dikumpulkan melalui penelaahan literatur, buku, catatan, dan laporan yang terkait dengan masalah yang dibahas. Dalam konteks bimbingan dan konseling, studi ini memiliki tujuan utama yakni mengidentifikasi tren utama, hasil-hasil penting, dan praktik-praktik yang terbaik dalam penggunaan teknologi. Hasil analisis menunjukkan bahwa perkembangan teknologi telah menjadi pemicu penting perubahan dari model tradisional bimbingan dan konseling menjadi lebih akuntabel dan dapat diukur. Beberapa contoh penggunaan teknologi sebagai media pembelajaran meliputi platform internet, dan data analitik semua ini difungsikan oleh konselor untuk meningkatkan aksesibilitas, responsivitas, serta efektivitas dalam pemberian layanan. Inovasi ini juga secara signifikan memperluas jangkauan layanan, mempermudah pemantauan dan evaluasi detail, serta memperkuat kerjasama konselor. Tantangan dan risiko yang terkait dengan penggunaan teknologi dalam bimbingan dan konseling, termasuk privasi, keamanan data, dan etis diakui pentingnya untuk mempersatukan teknologi ke dalam praktik yang dapat diterima. Konsekuensi dari hal ini adalah perlunya kebijakan, pedoman serta fasilitas pendukung yang mendukung implementasi teknologi secara efektif dalam bidang layanan bimbingan dan konseling.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Bimbingan dan Konseling, Teknologi, Kualitas Layanan.

ABSTRACT

This research uses a literature study, which means collecting data and information by using various kinds of materials in the library. Data were collected through reviewing literature, books, records, and reports related to the issues discussed. In the context of guidance and counselling, this study has the main objective of identifying key trends, important outcomes, and best practices in the use of technology. The results of the analysis show that the development of technology has been an important trigger of change from the traditional model of guidance and counselling to a more accountable and measurable one. Some examples of the use of technology as learning media include internet platforms, and data analytics, all of which are enabled by counsellors to increase accessibility, responsiveness, and effectiveness in service delivery. These innovations also significantly expand the reach of services, facilitate detailed monitoring and evaluation, and strengthen counsellor collaboration. The challenges and risks associated with the use of technology in guidance and counselling, including privacy, data security, and ethical concerns are recognized as important to integrate technology into acceptable practice. The consequence of this is the need for policies, guidelines and supporting facilities that support the effective implementation of technology in the field of guidance and counselling services.

Keywords: *accountability, guidance and counseling, Technology, Service Quality .*

PENDAHULUAN

Guru BK menghadapi tantangan saat memenuhi kebutuhan siswa yang berorientasi pada kualitas saat ini (Susanto, R, 2016). Untuk alasan tantangan tersebut, guru BK harus

dapat mengatur dan menilai secara objektif apakah penyelenggaraan program layanan BK akuntabel sebelum pengawas sekolah menagihnya (Julia et al., 2022).

Saat program kerja selesai, seorang konselor yang profesional harus memperhatikan proses akuntabilitas. Diharapkan masyarakat luas mempercayai program Bimbingan dan Konseling karena guru pembimbing atau konselor harus memahami proses kerja dan hal-hal yang akan dipertanggungjawabkan sebelum melakukan kegiatan. Sangat penting bagi guru pembimbing atau konselor untuk membuat program yang memenuhi kebutuhan siswa dan masyarakat. Sementara program sistematis memerlukan persyaratan untuk pertanggungjawaban, program sistematis memerlukan standar untuk mengukur prestasi atau keberhasilan guru pembimbing (Bukit & Medan, 2015). Akuntabilitas Bimbingan dan Konseling adalah kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan misi Bimbingan dan Konseling dalam mencapai tujuan dan sasarnya. Akuntabilitas ini harus dilaporkan kepada pemberi wewenang tugas atau amanah dalam jangka waktu tertentu mengenai keberhasilan atau kegagalan program, manajemen, kekurangan, dan administrative (Agus Taufik et al., 2022).

Sangat penting bagi guru BK atau konselor untuk memahami akuntabilitas sebelum melakukan kegiatan konseling. Ini karena, sesuai dengan standar program BK, guru BK atau konselor harus memahami unjuk kerja dan hal-hal yang akan dipertanggungjawabkannya. Dengan demikian, keberadaan bimbingan dan konseling diharapkan mendapat kepercayaan dari masyarakat luas. Istilah tersebut didasarkan pada lima premis utama (Gysbers & Henderson, 2006). Bimbingan dan konseling (BK) adalah bagian penting dari proses pendidikan untuk mencapai tujuan akademik. Bimbingan dan konseling adalah konsep dan peran ideal karena BK membantu siswa dalam perencanaan dan pengembangan karir, kegiatan belajar, kehidupan pribadi, dan sosial (Lesmana & Rahmadhani, 2024).

Saat ini perkembangan teknologi begitu pesat jika dilihat dari transformasi teknologi dari zaman ke zaman. Perkembangan teknologi digital ini membawa banyak dampak positif terhadap kehidupan manusia sehingga segala sesuatu menjadi lebih mudah, cepat dan praktis. Dampak positif dari perkembangan teknologi ini bisa manusia rasakan di berbagai bidang seperti bidang industri, pendidikan, transportasi, jasa, kesehatan dan masih banyak lagi. Perkembangan teknologi ini dapat bermanfaat bagi manusia di banyak bidang, seperti industri, pendidikan, transportasi, jasa, dan kesehatan, antara lain (Hakim & Yulia, 2024)

Pentingnya pemanfaatan teknologi informasi sangat terlihat dari berbagai sudut pandang. Manfaat teknologi informasi juga dapat berdampak pada seorang guru Bimbingan Konseling. Seseorang yang hanya menggunakan internet untuk chatting saja pastinya akan ketinggalan dibandingkan dengan orang yang memanfaatkan internet secara lebih beragam dan produktif (Triyono & Rahmi, 2018).

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah berpengaruh pada segala bidang, termasuk di dalamnya bidang pendidikan (Wardiana, 2002). Bimbingan dan konseling perlu mengikuti perkembangan teknologi informasi agar dapat memberikan layanan yang menarik bagi peserta didik. Teknologi informasi menjadi salah satu sarana penting dalam pelaksanaan bimbingan dan konseling (Dinar et al., 2023).

Oleh sebab itu, pentingnya pelayanan Bimbingan dan Konseling (BK) yang baik, benar, efektif, dan efisien dalam mengembangkan misi yang telah disepakati merupakan hal yang sangat penting. Hal ini akan meningkatkan pengakuan dan kepercayaan masyarakat terhadap BK. Apabila akuntabilitas BK dilakukan secara berkala sesuai

dengan peraturan yang berlaku, keberadaan BK akan menjadi kebutuhan utama yang harus diprioritaskan dalam kehidupan masyarakat. Pemanfaatan teknologi menjadi sangat penting untuk meningkatkan efisiensi layanan. Dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, seperti aplikasi pencatatan dan pemantauan online, BK dapat mengelola informasi konseling dengan lebih efisien serta menyediakan layanan jarak jauh. Hal ini memungkinkan komunikasi antara siswa, orang tua, dan konselor tanpa dibatasi oleh jarak geografis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Akuntabilitas Bimbingan dan Konseling

Akuntabilitas secara harfiah berasal dari dua kata: akun (laporan atau memo) dan kemampuan. Kemampuan untuk menunjukkan laporan atau catatan yang dapat dipertanggungjawabkan dikenal sebagai akuntabilitas. Guru BK/konselor adalah penyandang profesi pendidik yang memahami dan menerapkan praktik keprofesionalannya. Kegiatan guru BK dan konselor dapat mencapai realisasi dari berbagai pengertian akuntabilitas ketika mereka memberikan layanan kepada sasaran layanan BK (Neviyarni, 2023).

Akuntabilitas berarti kewajiban untuk menjawab, menjelaskan kinerja, dan memberikan pertanggungjawaban kepada pihak yang memiliki hak atau kewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban (Bastian, 2010). Menurut Yusuf (2002), manajemen dapat dianggap akuntabel jika kegiatan pelaksanaannya mencakup hal-hal berikut: 1) menentukan tujuan yang tepat; 2) membuat standar yang diperlukan untuk mencapai tujuan; Menggalakkan adopsi standar; dan 3) mengembangkan standar untuk operasi dan organisasi yang efektif, ekonomis, dan efisien. Menurut Yusuf (2002), akuntabilitas BK terdiri dari dua bentuk utama yaitu akuntabilitas program, bertanggung jawab atas hasil kegiatan BK yang dilaksanakan, terkait dengan perencanaan dan sistem pertanggungjawaban terhadap proses pelaksanaan kegiatan dan akuntabilitas manajemen, meliputi tanggung jawab terhadap keuangan, fasilitas, administrasi, dan sumber daya manusia dalam konteks bimbingan dan konseling.

Menurut Krumboltz (dalam Gibson & Mitchell, 1981), ada tujuh persyaratan penting yang membentuk standar sistem akuntabilitas bimbingan. Pertama, tujuan umum konseling untuk menetapkan domain tanggung jawab konselor harus disetujui secara universal. Kedua, prestasi konselor harus diukur dengan perubahan perilaku yang teramati dan dirasakan oleh klien. Ketiga, kegiatan konselor harus dianggap sebagai biaya, bukan prestasi. Keempat, sistem harus menggambarkan tujuan umum konseling untuk menetapkan tanggung jawab konselor. Kelima, prestasi konselor harus diukur dengan perubahan perilaku yang teramati dan dirasakan oleh klien. Kelima, Ketujuh, sistem akuntabilitas tidak boleh digunakan untuk menilai prestasi; sebaliknya, harus dibuat untuk mendorong pengembangan profesional dan pelayanan. Selain itu, kesalahan dan hasil yang tidak diketahui harus dilaporkan tanpa sanksi untuk memastikan bahwa laporan tersebut akurat.

Akuntabilitas dalam bimbingan dan konseling mengacu pada tanggung jawab profesional konselor untuk menjalankan tugas dengan tepat dan efektif. Ini termasuk pengukuran dan pelaporan hasil konseling, termasuk perubahan perilaku klien yang diamati, serta transparansi dalam manajemen sumber daya dan administrasi. Akuntabilitas juga berarti mematuhi standar etika dan profesionalisme serta terus mengembangkan diri untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap

intervensi konseling semaksimal mungkin bermanfaat bagi klien dan masyarakat secara keseluruhan, sambil mempertahankan kredibilitas dan kepercayaan dalam profesi bimbingan dan konseling.

Bimbingan dan Konseling

Bimbingan dan Konseling adalah pelayanan pendidikan yang ada, khususnya di sekolah. Diharapkan bahwa layanan Bimbingan dan Konseling ini dapat dilaksanakan dengan baik untuk mewujudkan tujuan pendidikan yang ditetapkan dalam UU tentang Sistem Pendidikan Nasional. Tujuan ini dapat dicapai melalui suasana belajar dan proses pembelajaran yang membantu mengembangkan potensi peserta didik. Sangat penting bagi seorang guru Bimbingan dan Konseling atau konselor untuk melaksanakan layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah (Neviyarni, 2023).

Bimbingan dan konseling membantu siswa, baik secara individu maupun kelompok, untuk menjadi mandiri dan berkembang secara optimal dalam bimbingan pribadi, sosial, belajar, dan profesional melalui berbagai jenis kegiatan dan layanan pendukung yang sesuai dengan standar. Bimbingan dan konseling adalah upaya proaktif dan sistematis untuk membantu seseorang mencapai tingkat perkembangan yang ideal, mengembangkan perilaku yang efektif, mengembangkan lingkungan, dan meningkatkan fungsi atau manfaat seseorang dalam lingkungannya (Prayitno & Amti, 2004). Untuk mengubah lingkungan, bimbingan dan konseling bertanggung jawab untuk membangun interaksi dinamis antara individu dan lingkungan mereka serta mengajarkan individu untuk mengembangkan, mengubah, dan memperbaiki perilaku mereka sendiri (Kamaluddin, 2011).

Menurut Suharsimi (2012: 36) tujuan bimbingan dan konseling adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang diri sendiri, termasuk pemahaman tentang kemampuan, kelebihan, dan kekurangannya, kemauannya, sifat, dan kebiasaannya yang baik dan buruk, serta kemampuan untuk mewujudkannya.

Menurut Achmad dalam Zainal (2020) menjelaskan bahwa bimbingan dan konseling adalah proses bantuan yang diberikan oleh guru bimbingan dan konseling terhadap individu untuk mengatasi permasalahan peserta didik agar terbimbing dan memiliki pemecahan masalah untuk mengetahui permasalahannya. Menurut Bimbingan dan konseling adalah layanan ahli yang diberikan oleh konselor (guru bimbingan dan konseling). Konselor adalah kualifikasi pendidikan, yaitu tenaga kependidikan yang memiliki kekhususan pada bidang bimbingan dan konseling, dan berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan (Kamaludin, 2011).

Menurut beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa bimbingan dan konseling adalah upaya proaktif dan sistematis untuk membantu seseorang mencapai tingkat perkembangan yang ideal, mengembangkan perilaku yang efektif, memperbaiki lingkungan, dan meningkatkan fungsi atau keuntungan seseorang dalam lingkungannya. Perkembangan individu adalah proses interaksi seseorang dengan lingkungannya melalui interaksi yang sehat dan produktif. Untuk mengubah lingkungan, bimbingan dan konseling bertanggung jawab untuk menciptakan interaksi dinamis antara individu dan lingkungan mereka dan mengajarkan individu untuk mengembangkan, mengubah, dan memperbaiki perilaku mereka.

Pemanfaatan Teknologi meningkatkan Kualitas layanan Bimbingan dan Konseling

Di era pandemi yang belum berakhir, konselor sekolah menghadapi tantangan dalam melaksanakan layanan Bimbingan dan Konseling (BK). Ini karena peran mereka yang semakin berperan ganda dan proses pembelajaran berlangsung. Pembelajaran jaringan selama dua tahun terakhir telah mengubah kebiasaan belajar (Prihatiningsih, et al., 2024).

Masyarakat yang produktif, kreatif, inovatif, dan afektif adalah tujuan pembangunan. Masyarakat yang berbudaya di mana manajemen pelayanan pendidikan melayani pelanggannya dengan baik. Oleh karena itu, setiap sekolah harus menerapkan sistem informasi manajemen sekolah yang berbasis IT (Mayasari et al., 2021). Banyak manfaat teknologi informasi untuk bimbingan dan konseling, seperti membantu merencanakan dan merancang layanan, mempermudah pemrosesan dan pengolahan data terkait layanan, membuat aplikasi yang membantu layanan bimbingan dan konseling, dan masih banyak lagi yang meningkatkan kualitas layanan (Sodiq, 2021).

Tujuan umum bimbingan dan konseling yang menggunakan IT adalah membantu siswa dan peserta didik mencapai kehidupan yang bahagia dan memaksimalkan potensi mereka. Sistem dan manajemen institusi pendidikan harus mendukung penuh guru bimbingan dan konseling di lapangan dengan memberikan prasarana dan fasilitas yang diperlukan. Jika tidak, tujuan tidak akan tercapai. Selain itu, sangat penting untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia BK (Konselor), terutama yang berkaitan dengan penggunaan alat berteknologi tinggi, baik hardware maupun software (Sumarwiyah & Zamroni, 2017). Media dalam layanan informasi menyajikan informasi yang terkait dengan kebutuhan peserta didik; setidaknya, media tersebut dapat bermanfaat bagi guru dan peserta didik. Selain itu, penggunaan media dalam proses BK dapat berdampak langsung pada psikologis peserta didik (Zaini et al., 2020).

Teknologi dapat meningkatkan pendidikan dan aksesibilitas di berbagai lingkungan. Namun, untuk memastikan bahwa manfaat teknologi didistribusikan secara merata, tanpa terkecuali, masalah infrastruktur dan aksesibilitas digital di daerah pedesaan harus diatasi (Winurbagja, 2024).

Berdasarkan pengertian menurut ahli di atas dapat disimpulkan bahwa hubungan antara akuntabilitas dan pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan bimbingan dan konseling dapat menjaga transparansi dan tanggung jawab, efisiensi dan aksesibilitas dan personalisasi dan kualitas layanan. Dengan menggabungkan akuntabilitas dengan pemanfaatan teknologi di era baru ini layanan bimbingan dan konseling dapat mengalami peningkatan yang signifikan dalam hal efisiensi, kualitas dan meningkatkan kepuasan bagi klien.

KESIMPULAN

Era Baru Akuntabilitas Bimbingan dan Konseling dengan Pemanfaatan Teknologi untuk Meningkatkan Kualitas Layanan" membahas perubahan besar dalam praktik bimbingan dan konseling yang didorong oleh kemajuan teknologi. Artikel ini menunjukkan bagaimana penggunaan teknologi telah mengubah praktik bimbingan dan konseling, dengan fokus utama pada peningkatan akuntabilitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada klien.

Teknologi dalam bimbingan dan konseling telah banyak membantu, seperti meningkatkan aksesibilitas layanan bagi individu yang terbatas mobilitasnya, menambahkan alat bantu seperti platform dan aplikasi online yang memungkinkan sesi konseling jarak jauh, dan meningkatkan efisiensi administrasi dan manajemen kasus.

Oleh karena itu, guru bimbingan dan konseling harus memperkuat akuntabilitas mereka dengan bijak menggunakan teknologi sambil tetap memprioritaskan layanan klien. Orang-orang yang membutuhkan bimbingan psikologis dan emosional dalam berbagai aspek kehidupan mereka dapat mencapai hasil yang lebih baik jika teknologi digabungkan dengan praktik bimbingan dan konseling.

DAFTAR PUSTAKA

- Aqib, Z. (2020). *Bimbingan dan Konseling*. Yrama Widya.
- Bastian, Idra. (2010). *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar Edisi Ketiga*, Jakarta: Erlangga.
- Bukit, S., & Medan, W. M. B. D. K. (2015). Akuntabilitas dalam bimbingan dan konseling. *Bdkmedan. Kemenag*, 2(1), 1-6.
- Gibson, R. L., & Mitchell, M. H. (1981). *Introduction to Counseling and Guidance (2nd ed)*. New York: Mc Millan Publishing.
- Gysbers, N. C. & Henderson, P. (2006). *Developing & Managing Your School Guidance and Counseling Program*. Alexandria: American Counseling Association.
- Hakim, A. N., & Yulia, L. (2024). Dampak teknologi digital terhadap pendidikan saat ini. *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 145-163.
- Kamaluddin, H. (2011). Bimbingan dan konseling sekolah. *Jurnal pendidikan dan kebudayaan*, 17(4), 447-454.
- Kamaluddin, H. (2011). Bimbingan dan konseling sekolah. *Jurnal pendidikan dan kebudayaan*, 17(4), 447-454.
- Lesmana, G., & Rahmadhani, S. (2024). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Akuntabilitas Keprofesionalan Guru Bimbingan dan Konseling di SMA Negeri 1 Pegajahan. *Imamah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), 1-7.
- Mayasari, A., Supriani, Y., & Arifudin, O. (2021). Implementasi sistem informasi manajemen akademik berbasis teknologi informasi dalam meningkatkan mutu pelayanan pembelajaran di SMK. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(5), 340-345.
- Neviyarni. (2023). *Manajemen Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Jakarta: Kencana.
- Nusantoro, E., & Arinata, F. S. *Akuntabilitas Guru Bimbingan Dan Konseling. Pengembangan Akuntabilitas Program Layanan Bimbingan dan Konseling di Indonesia*, 53.
- Prayitno dan Erman Amti. 2004. *Layanan bimbingan dan konseling kelompok*. Padang: Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
- Prihatiningsih, R., Simon, I. M., Setyowati, A. J., & Apriani, R. (2023). Pelatihan Konselor Kreator untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling Berbasis Digital. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(2), 205-211.
- Sodiq, D., & Herdi, H. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Kemampuan Perencanaan dan Kematangan Karir Siswa. *Jurnal Paedagogy*, 8(4), 540-544.
- Suharsimi, Arikunto dan Lia Yuliana. (2012). *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Sumarwiyah, S., & Zamroni, E. (2017). Pemanfaatan Tekonologi Informasi (TI) Dalam Layanan Bimbingan Dan Konseling Sebagai Representasi Berkembangnya Budaya Profesional Konselor Dalam Melayani Siswa. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Ar-Rahman*, 2(1).
- Susanto, R. (2016). *Hubungan Pengambilan Keputusan Rasional Dengan Akuntabilitas Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Eduscience.
- Triyono, T., & Febriani, R. D. (2018). Pentingnya pemanfaatan teknologi informasi oleh guru bimbingan dan konseling. *Jurnal Wahana Konseling*, 1(2), 74-83.
- Wardiana, W. (2002). *Perkembangan teknologi informasi di Indonesia*
- Wibowo, D. M. L. M. E., & Tadjri, I. (2013). Pengembangan modul bimbingan karir berbasis multimedia interaktif untuk meningkatkan kematangan karir siswa. *Jurnal Bimbingan Konseling*, 2(1).
- Winurbagja, Y. W. (2024). Penerapan Teknologi Dalam Layanan Bimbingan Dan Konseling Untuk Perbandingan Antara Daerah Perkotaan Dan Pedesaan. *Cendikia: Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 2(5).
- Yusuf, A.Muri. (2022). *Seminar Sehari Akuntabilitas Pelayanan Bimbingan dan Konseling*. Padang: Jurusan BK, FIP UNP.
- Zaini, A., Dianto, M., & Mulyani, R. R. (2020, August). Pentingnya penggunaan media bimbingan dan konseling dalam layanan informasi. In *Prosiding Seminar Nasional Bimbingan Dan Konseling Universitas Negeri Malang* (pp. 126-131).