

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KONSELING *ONLINE*
(Studi Pada Klien Di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan
Perempuan Dan Anak Provinsi Riau)



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas
Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Untuk Memenuhi
Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Starta Satu
(S1)Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

DANI KURNIAWATI

NIM. 12240222034

PROGRAM STUDI BIMBINGAN KONSELING ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
1447 H/ 2026 M



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Dani Kurniawati
NIM : 12240222034
Judul : Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Konseling Online (Studi pada Klien di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Riau)

Telah dimunaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 8 Januari 2026

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Sos pada Strata Satu (S1) Program Studi Bimbingan Konseling Islam di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 13 Januari 2026



Prof. Dr. Masduki, M.Ag
NIP. 19612 199803 1 003

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Dr. M. Fahli Zatrachadi, S.Sos.I., M.Pd
NIP. 19870421 201903 1 008

Sekretaris/ Penguji II,

Rosmita, M.Ag
NIP. 19741113 200501 2 005

Penguji III,

Zulamri, M.A.
NIP. 19740702 200801 1 009

Penguji IV,

Reizki Maharani, S.Pd., M.Pd
NIP. 19930522 202012 2 020



PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Dani Kurniawati

Nim : 12240222034

Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Konseling Online Terhadap Kepuasan Pelayan Bagi Klien Di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Anak Dan Perempuan (UPT PPA) Provinsi Riau

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Bimbingan Konseling Islam

Dosen Pembimbing

Dr. M. Fahli Zatrachadi, S.Sos.I., M.Pd
NIP. 19870421 201903 1 008

Zulamri, S.Ag, M.A
NIP. 19740702 200801 1 009

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Nomor : Nota Dinas
 Lampiran : 4 (eksemplar)
 Hal : Pengajuan Ujian Skripsian. **Dani Kurniawati**

Kepada Yth.
 Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 UIN Suska Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara (**Dani Kurniawati**) NIM. (12240222034) dengan judul "**Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Konseling Online (Studi Pada Klien di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Riau)**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian munaqasyah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Bimbingan Konseling Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian Surat Pengajuan ini kami buat, atas perhatian dan kesediaan Bapak diucapkan terima kasih,

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Mengetahui,
 Ketua Program Studi
 Bimbingan Konseling Islam

Dr. M. Fahli Zatrachadi, S.Sos.I., M.Pd
 NIP. 19870421 201903 1 008

Dosen Pembimbing

Zulamgi, S.Ag, M.A
 NIP. 19740702 200801 1 009

UIN SUSKA RIAU



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dani Kurniawati
 NIM : 12240222034
 Tempat/Tgl. Lahir : Ujung Batu/23 Desember 2003
 Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi
 Prodi : Bimbingan Konseling Islam

Judul Karya Ilmiah lainnya: Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Konseling Online(Studi Pada Klien di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Riau)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 08 Januari 2026

Yang membuat pernyataan



Dani Kurniawati

NIM: 12240222034

UIN SUSKA RIAU

Hak cipta dilindungi undang-undang. 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Nama****Program Studi****Judul****: Dani Kurniawati****: Bimbingan Konseling Islam****: Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Konseling Online(Studi Pada Klien Di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Riau)**

Layanan konseling online semakin banyak digunakan sebagai alternatif pemberian bantuan psikososial yang lebih mudah diakses oleh masyarakat, termasuk di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA) Provinsi Riau. Namun, efektivitas layanan ini dalam meningkatkan kepuasan klien masih perlu dibuktikan secara empiris. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan konseling online di UPT Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner online yang diisi oleh 30 responden yang pernah mengikuti layanan konseling online di UPT Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Riau. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, meliputi perhitungan mean, standar deviasi, frekuensi jawaban responden, serta Indeks Kepuasan Pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan klien secara keseluruhan tergolong sangat puas, dengan mean empiris sebesar 65,27. Indeks Kepuasan Pelayanan pada lima item pernyataan menunjukkan kategori dominan sangat puas dan puas. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas klien menilai layanan konseling online di UPT Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Riau bersifat profesional, responsif, empatik, serta mudah diakses melalui media daring. Uji validitas dan reliabilitas instrumen menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan valid dan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,863. Fenomena yang muncul menegaskan bahwa kepuasan klien dipengaruhi oleh kualitas interaksi konselor, kecepatan dan keakuratan pelayanan, serta kelancaran media daring, sejalan dengan teori konseling online dan model Servqual. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan layanan konseling online yang lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan klien.

Kata kunci: Kepuasan Klien, Konseling Online, UPT PPA, Statistik Deskriptif, Indeks Kepuasan Pelayanan



ABSTRACT

Name : Dani Kurniawati
Study Program : Islamic Guidance and Counseling
Title : *The Influence of Online Counseling Services on Client Satisfaction at the Technical Implementation Unit (UPT) for the Protection of Women and Children, Riau Province*

Online counseling services are increasingly used as an alternative to provide psychosocial assistance that is more accessible to the community, including at the Technical Implementation Unit for the Protection of Women and Children (UPT PPA) of Riau Province. However, the effectiveness of these services in increasing client satisfaction still needs to be empirically examined. This study aims to determine the level of client satisfaction with online counseling services at the UPT for the Protection of Women and Children of Riau Province. This study employed a descriptive quantitative method using a survey technique. Data were collected through an online questionnaire completed by 30 respondents who had participated in online counseling services at the UPT PPA of Riau Province. Data analysis was conducted using descriptive statistics, including mean scores, standard deviation, frequency distribution of responses, and the Service Satisfaction Index. The results showed that the overall level of client satisfaction was categorized as very satisfied, with an empirical mean score of 65.27. The Service Satisfaction Index across five statement items was dominantly classified as very satisfied and satisfied. These findings indicate that most clients perceived the online counseling services as professional, responsive, empathetic, and easily accessible through online media. The questionnaire demonstrated good validity and reliability, with a Cronbach's Alpha value of 0.863. The findings suggest that client satisfaction is influenced by the quality of counselor interaction, service responsiveness, and the effectiveness of online media. This study provides an empirical basis for improving online counseling services to better meet clients' needs.

Keywords: Client Satisfaction, Online Counseling, UPT PPA, Descriptive Statistics, Service Satisfaction Index

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalmu‘alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Konseling Online (Studi Pada Klien Di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Riau)”. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman penuh ilmu pengetahuan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Program Studi Bimbingan Konseling Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Dengan penuh kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Prof. H. Raihan, M.Ed., Ph.D selaku Wakil Rektor I. Dr. Alex Wenda, ST, M.Eng selaku Wakil Rektor II. Dan Dr. Harris Simaremare, M.T selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Prof. Dr. Masduki, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi; Dr. Muhammad Badri, S.P., M.Si, selaku Wakil Dekan I (Bidang Akademik); Dr. Titi Antin, S.Sos., M.Si, selaku Wakil Dekan II (Bidang Administrasi Umum dan Keuangan); Dr. Sudianto, S.Sos., M.I.Kom, selaku Wakil Dekan III (Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama).
3. Dr. M. Fahli Zatrachadi, M.Pd., selaku Ketua Prodi Bimbingan Konseling Islam; Reizki Maharani, M.Pd., selaku Sekretaris Prodi Bimbingan Konseling Islam; Serta Listiawati Susanti, S.Ag., MA, selaku Penasehat Akademik penulis yang selalu memberikan arahan selama masa perkuliahan.
4. ZulAmri, S.Ag., MA.Psi, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan ilmu untuk membimbing penulis dengan sabar dan penuh perhatian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen Bimbingan Konseling Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan bimbingan selama penulis mengikuti perkuliahan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Terimakasih kepada Ayah Kasmani, Ibu Damini, Kakak Nabilah Jumiasih, serta Adik Fatimah Azzahra yang selalu menjadi sumber kekuatan, doa, dan motivasi terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan studi hingga akhir.
7. Terima kasih kepada Hamidul Akbar atas dukungan, doa, perhatian, dan motivasi yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada teman-teman penulis selama masa KKN Simpang Belutu dan PKL di UPT PPA Provinsi Riau atas kebersamaan, dukungannya yang telah diberikan.
9. Serta kepada seluruh teman-teman Bimbingan Konseling Islam angkatan 2022 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas kebersamaan dan dukungan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penulisan. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, baik kalangan akademisi maupun non-akademisi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru 23 Desember 2025

Penulis

DANI KURNIAWATI
12240222034



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penegasan Istilah	5
1.2.1 Konseling <i>online</i>	5
1.2.2 Kepuasan Pelayanan	6
1.2.3 Klien.....	6
1.3 Identifikasi Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2 Manfaat Praktis.....	7
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Konseling <i>online</i>	13
2.2.2 Kepuasan pelayanan	19
2.3 Konsep operasional.	21
2.4 Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian.....	24
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	24



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3	Populasi dan sampel	25
3.4	Teknik Pengumpulan Data	28
3.5	Uji Validitas Dan Reliabilitas	29
3.6	Analisis Data	31
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		32
4.1	Sejarah Unit Pelaksana Teknis Pemberdaya Perempuan Dan Anak Provinsi Riau	32
4.2	Visi Dan Misi	34
4.3	Struktur Dan Tugas Kepengurusan Unit Pelaksana Teknis Pemberdayaan Perempuan Dan Anak Provinsi Riau.....	35
4.4	Program Pelayanan	38
4.5	Alur Pelayanan Pengaduan	38
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....		41
5.1	Penyajian Data Penelitian	41
5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
5.3	Pembahasan.....	47
BAB VI PENUTUP		50
6.1	Kesimpulan	50
6.2	Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....		52
LAMPIRAN		56



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Konsep Operasional.....	22
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	24
Tabel 3. 2 Daftar Pertemuan Konseling Media SAPA129 dan WhatsApp	26
Tabel 3. 3 Skor Item Positif dan Negatif.....	28
Tabel 3. 4 Blue Print Kepuasan Pelayanan Klien.....	29
Tabel 3. 5 Kreteria Penilaian Reliabilitas Berdasarkan Nilai Cronbach's Alpha.....	30
Tabel 5. 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	41
Tabel 5. 2 Deskripsi frekuensi Kepuasan Pelayanan	42
Tabel 5. 3 Item pernyataan 1	43
Tabel 5. 4 Item pernyataan 2	44
Tabel 5. 5 Item pernyataan 3	44
Tabel 5. 6 Item pernyataan 4	44
Tabel 5. 7 Item pernyataan 5	45
Tabel 5. 8 Hasil Pengujian Validitas	45
Tabel 5. 9 Hasil Uji Reabilitas Data.....	46



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3.1 Data Kasus Pengaduan Melalui SAPA 129 di UPT PPA Provinsi Riau Tahun 2025	25
Gambar 4. 1 Struktur Kepengurusan UPT PPA Provinsi Riau	35
Gambar 4. 2 Alur Pelayanan Pengaduan.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Tabulasi Penelitian
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 4	Dokumentasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1.1 Latar Belakang

Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pemanfaatannya dalam berbagai bidang kehidupan menandai sebuah perubahan peradaban manusia menuju masyarakat informasi. Undang-Undang tentang Informasi dan Teknologi Elektronik sudah resmi disahkan dan kini dikenal sebagai Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 yang berisi perubahan atas Undang-Undang tentang Informasi dan Teknologi Elektronik sebelumnya. Ini merupakan amandemen penting dari undang-undang asli yang pertama kali dikeluarkan pada tahun 2008. Undang-undang ini mengatur berbagai hal terkait penggunaan teknologi informasi, transaksi elektronik, serta perlindungan terhadap hak-hak digital masyarakat. (Sujamawardi, 2018). Menurut data survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pengguna internet di Indonesia pada 2022 telah mencapai 142 juta jiwa dengan penetrasi sebesar 54,69 persen dari total populasi. Pengakses internet pada tahun 2024 tumbuh 7,9% dari tahun sebelumnya dan tumbuh lebih dari 600% dalam 10 tahun terakhir. Pengguna internet akan terus bertambah seiring makin luasnya jangkauan layanan internet di tanah air. Seperti diketahui, saat ini banyak pekerjaan yang harus diselesaikan dengan menggunakan bantuan jaringan internet (Parinata, 2025).

Pesatnya perkembangan teknologi, luasnya jangkauan layanan internet, serta makin murah harga gadget (gawai) untuk mengakses dunia maya menjadi faktor utama yang mendorong pertumbuhan tersebut. Selain itu, kemudahan akses terhadap informasi, berkembangnya platform media sosial, meningkatnya penggunaan aplikasi berbasis Fenomena ini tidak hanya berdampak pada aspek komunikasi dan hiburan, tetapi juga merambah digital, serta pergeseran gaya hidup masyarakat yang semakin bergantung pada layanan daring turut berkontribusi terhadap peningkatan jumlah pengguna internet. ke bidang pendidikan, kesehatan, perdagangan, hingga pelayanan psikologis seperti konseling *online* yang kini semakin diminati karena dianggap praktis, fleksibel, dan mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas tanpa batasan geografis (Kusuma & Asmoro, 2021).

Pada era digital yang dicirikan dengan serba online, internet, gadget, atau android semakin memungkinkan layanan konseling *online* dilakukan dengan cara mengkombinasikan teknologi dan tatap muka (*Blended*). Istilah *blended* akrab di dengar dalam konteks pembelajaran, yaitu *blended learning*. Demikian halnya dalam konteks layanan konseling, akrab dengan sebutan *cybercounseling* Atau Konseling Online. *Cybercounseling* merupakan pengembangan dari *e-counseling*, yakni menggabungkan *e-counseling* dengan unsur-unsur konseling konvensional (Hidayah, 2020). Layanan konseling *online* adalah salah satu strategi layanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berlangsung melalui bantuan koneksi internet (Gustini et al., 2022).

Menurut Koutsonika (2009), konseling online mulai berkembang pada tahun 1960-an dan 1970-an melalui program perangkat lunak seperti Eliza dan Parry. Pada awalnya, konseling ini dilakukan melalui teks, dan saat ini sekitar sepertiga dari situs web menyediakan layanan konseling hanya melalui email (Haryati, 2020). Berkat kemajuan teknologi, metode lainnya pun kini diterapkan, termasuk *live chat*, konseling via telepon, dan konseling video. Adapun istilah "*online*" didefinisikan sebagai komputer atau perangkat yang terhubung ke jaringan seperti Internet, dan siap untuk diakses atau digunakan oleh komputer atau perangkat lainnya (Wibowo et al., 2019). Media yang digunakan dalam konseling *online* bisa melalui hotline seperti email, aplikasi, website, chatting, ataupun telepon (Ardi et al., 2013).

Layanan konseling *online* diberikan pada klien melalui konselor, konselor yaitu profesi yang didedikasikan untuk kemaslahatan umat manusia dan bekerja sesuai dengan keilmuan dan pengalamannya secara terbimbing. Dengan demikian, konselor seharusnya tidak merasa cepat berpuas diri dengan kapasitas pengetahuan dan keterampilan yang saat ini dimilikinya, namun justru harus senantiasa berusaha untuk memutakhirkan pengetahuan dan keterampilannya (Ardimen, 2018).

Konselor sebagai pelaksana bimbingan konseling harus memiliki kompetensi khusus (R. Pane, 2016). Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT surat Al-Kahfi ayat 17 menjelaskan kalangan yang dapat memberikan penerangan.

وَتَرَى الشَّمْسَ إِذَا طَلَعَتْ تَرُورُ عَنْ كَهْفِهِمْ ذَاتَ الْيَمِينِ وَإِذَا غَرَبَتْ تَقَرُّصُهُمْ ذَاتَ الشِّمَالِ وَهُمْ فِي فَجْوَةٍ مِنْهُ ذَلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ مَنْ يَهْدِ اللَّهُ فَهُوَ الْمُهْتَدِ وَمَنْ يُضِلِّمْ فَلَنْ تَجِدَ لَهُ وَلِيًّا مُرْشِدًا □ ١٧

Artinya : *"Engkau akan melihat matahari yang ketika terbit condong ke sebelah kanan dari gua mereka dan yang ketika terbenam menjauhi mereka ke sebelah kiri, sedang mereka berada di tempat yang luas di dalamnya (gua itu). Itu adalah sebagian dari tanda-tanda (kebesaran) Allah. Siapa yang Allah memberinya petunjuk, dialah yang mendapat petunjuk. Siapa yang Dia sesatkan, engkau tidak akan menemukan seorang penolong pun yang dapat memberinya petunjuk."*

Dalam ayat diatas Allah SWT menggambarkan bagaimana para pemuda Ashabul Kahfi mendapatkan perlindungan dan kenyamanan selama bersembunyi di dalam gua, sebagai bagian dari tanda-tanda kekuasaan-Nya. Gambaran ini tidak hanya menunjukkan perlindungan fisik, tetapi juga ketenangan batin yang mereka rasakan selama dalam pengasingan. Dari peristiwa ini, terdapat nilai-nilai penting yang dapat dijadikan cerminan bagi peran ideal seorang konselor dalam menjalankan tugasnya. Gua yang menjadi tempat persembunyian Ashabul Kahfi diceritakan sebagai tempat yang luas, tenang, dan aman, serta terhindar dari paparan langsung sinar matahari yang bisa menyengat. Allah dengan kuasa-Nya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengatur agar sinar matahari ketika terbit dan terbenam tidak menyakiti mereka, sebuah perlindungan yang penuh kasih dan kepekaan. Dalam konteks bimbingan dan konseling, ini menggambarkan bahwa seorang konselor seharusnya mampu menciptakan ruang yang aman dan nyaman bagi klien, baik secara fisik maupun emosional. Ruang konseling bukan hanya sekadar tempat untuk berbicara, tetapi menjadi ruang perlindungan di mana klien merasa diterima, dihargai, dan tidak dihakimi. Kenyamanan ini menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan antara konselor dan klien, agar proses konseling dapat berjalan efektif.

Selanjutnya, pengaturan cahaya matahari oleh Allah agar tidak mengenai langsung para pemuda tersebut menjadi simbol penting bagi seorang konselor dalam hal pendekatan kepada klien. Konselor hendaknya menggunakan pendekatan yang lembut, bijaksana, dan penuh empati dalam memberikan arahan atau bimbingan. Pendekatan yang terlalu keras, memaksa, atau menekan justru akan menimbulkan penolakan dari klien dan bisa memperburuk kondisi psikologisnya. Seorang konselor yang kompeten adalah mereka yang mampu menyesuaikan diri dengan kondisi dan kebutuhan klien, memberikan bimbingan tanpa paksaan, namun tetap mampu memberikan pencerahan terhadap masalah yang sedang dihadapi. Seperti matahari yang tetap memberi cahaya meski tidak menyakiti, begitu pula konselor harus menjadi sumber penerangan yang tidak melukai. ayat ini juga memberikan pelajaran spiritual yang sangat dalam, yakni bahwa petunjuk hakiki hanya datang dari Allah SWT. Meskipun konselor berusaha sebaik mungkin dalam mendampingi dan membimbing klien, tetap saja hasil akhir dari proses konseling berada di tangan Allah. Konselor hanyalah perantara (wasilah) yang berikhtiar dengan segala ilmu, keterampilan, dan empati yang dimiliki, namun tidak memiliki kuasa penuh untuk menentukan perubahan atau kesembuhan klien.

Konselor merupakan pihak yang selama ini berperan penting dalam memberikan layanan dan dukungan psikologis kepada individu yang membutuhkan (Indasah & Ningrum, 2023). Sedangkan konseli atau klien adalah individu yang menerima bantuan dari seorang konselor, baik atas inisiatif pribadi maupun atas permintaan pihak lain. Secara umum, klien merupakan seseorang yang membutuhkan bantuan atau perhatian terkait permasalahan yang sedang dihadapinya. Meskipun demikian, keberhasilan dalam menyelesaikan masalah tersebut sangat bergantung pada diri klien sendiri. Jika klien datang secara sukarela, biasanya ia memiliki harapan terhadap konselor dan proses konseling agar dirinya dapat berkembang, menjadi lebih produktif, kreatif, serta mandiri.

Menurut Shertzer dan Stone, keberhasilan maupun kegagalan dalam proses konseling dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu kepribadian klien, harapan yang dimilikinya, serta latar belakang pendidikan atau pengalaman hidupnya (R. M. Pane,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2020). Maka perlunya konselor memahami hal mengenai kepuasan pelayanan bagi klien atau konseli.

Kepuasan merupakan suatu kondisi emosional yang muncul sebagai hasil dari evaluasi konsumen atau klien terhadap suatu produk atau layanan. Evaluasi ini dilakukan dengan membandingkan harapan konsumen sebelum menggunakan produk atau layanan dengan pengalaman aktual yang dirasakan setelah menggunakannya. Jika produk atau jasa yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan tersebut, maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, jika produk atau layanan tersebut tidak mencapai ekspektasi yang diinginkan, maka kemungkinan besar konsumen akan merasa kecewa atau tidak puas (Tampanguma et al., 2022).

Pelayanan adalah suatu proses yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan seseorang, dan dilakukan oleh pihak lain secara langsung. Pelayanan tidak hanya sebatas pemberian bantuan, tetapi juga mencakup interaksi aktif antara dua pihak, yaitu pihak yang memberikan layanan dan pihak yang menerima layanan. Dalam hal ini, pelayanan terjadi ketika seseorang misalnya petugas, pegawai, atau penyedia jasa berusaha untuk memenuhi kebutuhan pihak lain, seperti konsumen atau pengguna layanan. Dengan kata lain, pelayanan merupakan bentuk hubungan sosial yang bersifat timbal balik, di mana satu pihak bertujuan memberikan manfaat, kenyamanan, atau solusi bagi pihak lain. Proses ini tidak terlepas dari komunikasi, empati, serta sikap profesional dalam menghadapi kebutuhan individu yang dilayani. Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam memahami harapan dan kepuasan pengguna secara menyeluruh (Arfandy, 2016).

Kepuasan klien dalam layanan konseling sangat bergantung pada sejauh mana konselor mampu memahami kebutuhan dan harapan klien. Dengan demikian, kepuasan klien menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan konseling, yang juga dapat menjadi cerminan efektivitas hubungan antara konselor dan klien. Fenomena ini dapat menjadi perhatian dalam melihat bagaimana persepsi klien terhadap pelayanan konseling terutama konseling *online* yang berdampak pada keberlanjutan proses konseling, efektivitas pemecahan masalah, serta pertumbuhan pribadi klien secara menyeluruh.

Fenomena yang sering terjadi saat konselor melakukan layanan Konseling daring sangat tergantung pada ketersediaan jaringan yang stabil, karena hal itu yang menjadi kunci keberhasilan atau kegagalan pelaksanaannya. Adapun batasan-batasannya meliputi kurangnya kemampuan konselor untuk memanfaatkan internet secara optimal saat menjalankan sesi konseling. Selain itu, di Indonesia, masih belum tersedia peraturan hukum dan pedoman etika yang tegas untuk mengatur berbagai program praktik konseling yang dilakukan secara daring (Pohan et al., 2022).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam penelitian yang dilakukan (Ursula, 2021) mengenai Evaluasi dari pemberian pelayanan konseling *online* menurut salah satu Konselor adalah hambatan mengenai identifikasi secara nonverbal dan keterbatasan dalam melakukan konseling. Beberapa permasalahan yang dialami klien agak sulit untuk dideteksi karena kurangnya penjelasan secara spesifik dari klien itu sendiri. Selain itu terkadang terkendala jaringan yang eror. Terkadang hambatan karena salah persepsi antara apa yang klien ceritakan dengan solusi yang konselor berikan.

Fenomena serupa juga terjadi di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA), di mana pelaksanaan konseling *online* menghadapi berbagai tantangan, baik dari segi teknis maupun kesiapan sumber daya manusianya. Kondisi ini menimbulkan berbagai persoalan dalam pelaksanaan layanan, yang tidak hanya berdampak pada kualitas konseling yang diberikan, tetapi juga dapat memengaruhi pengalaman kerja konselor secara keseluruhan. Maka dari itu, penting untuk memperhatikan berbagai aspek yang muncul dalam pelaksanaan konseling *online*, terutama dari sisi kesiapan dan kondisi para konselornya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Konseling *Online* (Studi Pada Klien Di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Riau)”

1.2 Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam penelitian ini perlu di jelaskan tentang istilah-istilah sebagai berikut:

1.2.1 Konseling *online*

Konseling *online* adalah proses pemberian layanan konseling yang dilakukan tanpa tatap muka secara langsung, melainkan melalui perantara teknologi berbasis internet. Bentuk layanan ini juga dikenal dengan istilah *cyber counseling* atau *e-konseling*. Dalam pelaksanaannya, sesi konseling *online* dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti surat elektronik (e-mail), layanan percakapan daring (*chat*), panggilan telepon, maupun *video conferencing* (Ifdil & Ardi, 2013).

Dalam penelitian ini, konseling *online* yang diterapkan di UPT PPA Provinsi Riau dilaksanakan dengan memanfaatkan media berbasis internet, seperti layanan *Hotline*, *SAPA 129*, *WhatsApp* dan Aplikasi Cek Puan Rika. Untuk memudahkan akses bagi masyarakat untuk melapor dan berkonseling secara cepat, aman, dan fleksibel.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2.2 Kepuasan Pelayanan

Kepuasan pelayanan adalah ketika pelanggan merasa layanan yang mereka terima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Hal ini terjadi karena layanan tersebut dikendalikan dengan baik agar bisa memenuhi apa yang diinginkan oleh pelanggan (Nugraha, 2018).

Dalam penelitian ini kepuasan pelayanan yang di maksudkan yaitu tingkat perasaan puas yang dirasakan oleh klien terhadap layanan konseling *online* yang diberikan oleh UPT Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Riau, yang meliputi aspek *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles*.

1.2.3 Klien

Menurut sofyan (2010) dalam (R. M. Pane, 2020) klien atau konseli adalah setiap orang yang menerima bantuan atau dukungan dari seorang konselor. Bantuan ini bisa diberikan baik atas permintaan langsung dari orang yang bersangkutan maupun atas permintaan orang lain yang ingin membantu mereka. Jadi, klien adalah individu yang mencari atau mendapatkan layanan konseling untuk mengatasi masalah atau kebutuhan tertentu.

Klien atau konseli adalah seseorang yang mendapatkan bantuan atau dukungan dari konselor. Bantuan ini bisa datang karena orang tersebut sendiri yang menginginkannya, atau karena ada orang lain yang meminta agar dia diberi bantuan. Intinya, klien adalah orang yang menerima layanan konseling untuk membantu menyelesaikan masalah atau memenuhi kebutuhannya.

1.3 Identifikasi Masalah

Sebagaimana yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah, fokus utama penelitian ini adalah tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan konseling *online* di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Riau. Pelayanan konseling *online* merupakan salah satu upaya UPT PPA dalam memberikan akses layanan yang lebih mudah bagi klien. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kondisi yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan klien. Berdasarkan uraian tersebut, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- 1.3.1 Belum diketahui secara jelas tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan konseling *online* yang diberikan oleh UPT Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Riau.
- 1.3.2 Pelayanan konseling *online* di UPT Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Riau masih memiliki keterbatasan dalam aspek pelaksanaan konseling *online* yang berpotensi memengaruhi kepuasan klien.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang serta identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Konseling Online (Studi Pada Klien Di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Riau)? ”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Konseling Online (Studi Pada Klien Di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Riau).

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

1.6.1 Manfaat Teoritis

1.6.1.1 Penelitian ini berfungsi sebagai referensi tambahan mengenai Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Konseling Online (Studi Pada Klien Di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Riau).

1.6.1.2 Penelitian ini bertujuan untuk memperluas wawasan dan pengetahuan Tentang Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Konseling Online (Studi Pada Klien Di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Riau).

1.6.2 Manfaat Praktis

1.6.2.1 Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam kajian konseling mengenai Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Konseling Online (Studi Pada Klien Di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Riau).

1.6.2.2 Penelitian ini juga merupakan syarat untuk menyelesaikan studi pada program sarjana strata satu (S1) guna meraih gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Jurusan Bimbingan Konseling Islam Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB 1 : PENDAHULUAN

Berisi Latar Belakang Masalah, Penegasan Istilah , Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Berisi Kajian Terdahulu, Landasan Teori, Konsep Operasional Kerangka Pemikiran, Hipotesis

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi Desain Penelitian, Lokasi Dan Waktu Penelitian, Populasi Dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Uji Validitas Dan Reliabilitas, Teknik Analisis Data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini berisi tentang gambaran umum Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Riau.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh dilapangan sesuai dengan judul penelitian

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terdahulu

Sebagai dasar teori dalam penelitian ini, peneliti mengaitkan sejumlah karya ilmiah dan jurnal yang relevan serta berkaitan dengan variabel yang diteliti. Karena itu, penelitian sebelumnya yang berhasil dikumpulkan menunjukkan adanya beberapa studi yang memiliki kesamaan pada salah satu variabel penelitian, di antaranya:

- 2.1.1 Penelitian yang dilakukan oleh Hana Rifa Fitrisman (2022) dari Program Studi Bimbingan Konseling Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, mengangkat judul “Pengaruh Penggunaan Konseling *Online* dalam Memodifikasi Perilaku *Self-Harm* pada Remaja di Kelurahan Limbungan Baru, Rumbai, Pekanbaru”. Penelitian tersebut menggunakan metode *purposive sampling* dengan instrumen angket yang terdiri dari 33 butir pernyataan, yang diberikan kepada 10 responden remaja berusia 18–23 tahun. Desain penelitian yang digunakan adalah *pre-test* dan *post-test group design*, dengan pembagian responden ke dalam dua kelompok, yaitu kelompok eksperimen dan kelompok kontrol. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan konseling *online* tidak memberikan pengaruh yang signifikan dalam memodifikasi perilaku *self-harm* pada remaja. Kaitan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan terletak pada penggunaan layanan konseling *online* sebagai objek kajian dalam praktik bimbingan dan konseling. Meskipun demikian, terdapat perbedaan yang cukup mendasar dalam fokus dan tujuan penelitian. Penelitian Hana Rifa Fitrisman lebih menitikberatkan pada pengaruh konseling *online* terhadap perubahan perilaku klien, khususnya dalam memodifikasi perilaku *self-harm* pada remaja. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada pengaruh layanan konseling *online* terhadap kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh klien di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA) Provinsi Riau. Dengan demikian, penelitian ini menjadi rujukan penting dalam menunjukkan bahwa konseling *online* tidak hanya perlu ditinjau dari keberhasilannya dalam mengubah perilaku klien, tetapi juga dari tingkat kepuasan klien terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian mengenai efektivitas konseling *online*, khususnya dalam konteks pelayanan publik di UPT PPA Provinsi Riau. (FITRISMAN, 2022).
- 2.1.2 Dalam penelitian yang dilakukan Fauziah Handoko dkk (2024) Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan judul “Analisis Efektivitas Konseling *Online* Melalui Aplikasi Rilis Sebagai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Alternatif Layanan Psikologi Pada Pengguna di Indonesia” 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 penelitian 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 responden 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. Keterkaitan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada pembahasan mengenai kualitas dan efektivitas layanan konseling *online* dari sudut pandang klien sebagai penerima layanan. Penelitian Fauziah Handoko dkk. menekankan evaluasi kualitas layanan konseling *online* berdasarkan persepsi pengguna aplikasi secara umum melalui kajian pustaka. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh peneliti lebih memfokuskan pada pengaruh layanan konseling *online* terhadap tingkat kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh klien, khususnya pada layanan konseling *online* yang diberikan oleh UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA) Provinsi Riau, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui pengukuran langsung menggunakan instrumen angket. Dengan demikian, penelitian Fauziah Handoko dkk. menjadi rujukan penting yang menunjukkan bahwa kualitas dan efektivitas konseling *online* sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Penelitian yang akan dilakukan diharapkan dapat melengkapi temuan tersebut dengan memberikan gambaran empiris mengenai kepuasan pelayanan klien terhadap layanan konseling *online* dalam konteks lembaga pelayanan publik, khususnya di UPT PPA Provinsi Riau. (Handoko et al., 2024).

- 2.1.3 Dalam penelitian yang dilakukan Syahril Ramadhana (2025) jurusan Teknik Industri Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul “Analisis Tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan dengan menggunakan pendekatan metode *SERVQUAL* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada PT Aerobus Transport Manunggal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

penelitian ini berfokus pada jasa transportasi rute Pekanbaru–Medan. Penelitian tersebut menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, dengan hasil menunjukkan nilai *SERVQUAL* sebesar 0,90 (kurang memuaskan) dan CSI sebesar 78,3% (kategori puas). Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada pendekatan pengukuran kepuasan pelayanan, yaitu sama-sama menggunakan metode *SERVQUAL* yang mencakup lima dimensi utama, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *tangibles* (bukti fisik), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Namun, terdapat perbedaan yang cukup mendasar pada objek dan konteks layanan yang diteliti. Penelitian Syahril Ramadhana menitikberatkan pada layanan transportasi komersial yang bersifat fisik, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada layanan konseling *online* yang bersifat sosial dan diberikan kepada klien di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Provinsi Riau. Selain itu, sasaran pengguna layanan dalam penelitian ini merupakan kelompok rentan yang membutuhkan dukungan psikososial, sehingga penilaian kepuasan pelayanan tidak hanya mempertimbangkan aspek fungsional layanan, tetapi juga mencakup aspek emosional, rasa aman, dan sensitivitas dalam layanan digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperluas penerapan metode *SERVQUAL* dalam konteks layanan konseling *online* pada lembaga pelayanan publik (Syahril Ramadhana, 2025).

- 2.1.4 Penelitian yang dilakukan oleh Nanda Khairul Faiz (2024) dari Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Koto Kampar Hulu”, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif serta signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa kedua variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 63% terhadap kepuasan pasien. Hal ini menggambarkan bahwa peningkatan mutu pelayanan dan kepercayaan sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan kesehatan. Keterkaitan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada fokus kajian terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima layanan. Namun, terdapat perbedaan yang cukup signifikan dalam konteks dan objek penelitian. Penelitian Nanda Khairul Faiz berfokus pada layanan kesehatan secara langsung dengan pasien rawat jalan di puskesmas, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada layanan konseling *online* yang diberikan kepada klien di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Provinsi Riau. Selain itu, layanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

yang diteliti dalam penelitian ini lebih menekankan pada aspek psikososial dan berbasis digital, sehingga penilaian kepuasan pelayanan tidak hanya mencakup aspek kualitas layanan secara umum, tetapi juga melibatkan unsur kenyamanan, rasa aman, serta kepercayaan klien dalam proses konseling *online*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai kepuasan pelayanan dalam konteks layanan konseling *online* pada lembaga pelayanan publik (Faiz, 2024).

- 2.1.5 Penelitian yang dilakukan oleh Bernardinus Agus Arswimba (2022) dari Prodi Bimbingan dan Konseling Universitas Sanata Dharma dengan judul “Kepuasan Klien Terhadap Layanan *Cybercounseling*” bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan klien terhadap layanan *cybercounseling*. Jenis penelitian ini merupakan penelitian *mix methods*, yaitu suatu cara penelitian dengan menggabungkan dua pendekatan, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penelitian campuran adalah suatu prosedur untuk mengumpulkan, menganalisis, dan mencampur metode kuantitatif dan kualitatif dalam sebuah penelitian atau serangkaian penelitian untuk memahami permasalahan yang diteliti. Hasil menunjukkan bahwa kepuasan klien terhadap layanan *cybercounseling* secara mayoritas sangat puas. Aspek kepuasan yang dialami klien berkaitan dengan hubungan antara konselor dan klien dalam proses *cybercounseling*. Hubungan yang nyaman membuat klien bisa bercerita dengan leluasa tanpa merasa takut. Data ini juga menunjukkan bahwa meskipun konseling tidak dilakukan secara tatap muka, klien tetap merasa puas dalam *cybercounseling*. Keterkaitan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada fokus kajian mengenai kepuasan klien terhadap layanan konseling *online*. Namun, terdapat perbedaan dalam konteks dan lokasi penelitian. Penelitian Bernardinus Agus Arswimba dilakukan pada layanan *cybercounseling* secara umum, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada layanan konseling *online* yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA) Provinsi Riau, dengan karakteristik klien yang merupakan kelompok rentan dan membutuhkan perlindungan serta pendampingan khusus. Selain itu, perbedaan juga terletak pada pendekatan penelitian. Penelitian Bernardinus menggunakan pendekatan campuran untuk menggambarkan tingkat kepuasan dan pengalaman klien, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh layanan konseling *online* terhadap kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh klien. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkuat dan memperluas temuan penelitian sebelumnya dalam konteks layanan konseling *online* pada lembaga pelayanan publik (Arswimba, 2023).

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Konseling online

2.2.1.1 Pengertian Konseling online

E-Counseling bukan merupakan konsep baru dalam bidang konseling, karena praktik ini telah dikenal sejak dekade 1960–1970 melalui pemanfaatan perangkat lunak seperti program *ELIZA* dan *PARRY* (Koutsonika, 2009; Ifdil et al., 2020). Pada tahap awal, layanan konseling *online* lebih banyak dilakukan melalui media berbasis teks. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi, *E-Counseling* mengalami kemajuan dengan memanfaatkan berbagai *platform* pendukung, seperti *e-mail*, situs web, Zoom, *Google Meet*, *Google Talk*, dan media lainnya yang semakin mempermudah pelaksanaan layanan *E-Counseling* (Ruhansih, 2017).

Seiring dengan berkembangnya jejaring media sosial sebagai bagian dari gaya hidup masyarakat modern serta internet yang menjadi sarana komunikasi yang efektif dan efisien, berbagai kalangan mulai dari remaja, mahasiswa, hingga orang tua semakin sering memanfaatkan internet untuk memperoleh informasi maupun bantuan terkait permasalahan yang mereka hadapi. Dengan menyadari urgensi layanan konseling *online*, konselor dituntut untuk memiliki pemahaman konseptual mengenai *e-counseling*. Di Indonesia, *e-counseling* diperkenalkan secara khusus sebagai bentuk layanan konseling yang dilaksanakan melalui media daring (Ardi et al., 2013).

Dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi interaksi antara konselor dan konseli tidak hanya terjadi dalam hubungan *face to face* tetapi dalam dilakukan secara virtual melalui internet (*online*) dalam bentuk “*Counseling Cyber*”. Oleh karena itu konselor perlu beradaptasi dan mempersiapkan diri secara baik dalam penguasaan teknologi informasi dan komunikasi dalam melaksanakan pelayanan bimbingan dan konseling. Hal ini tidak lagi menjadi pilihan tetapi menjadi sebuah kewajiban untuk dilakukan oleh konselor mengingat perilaku masyarakat dewasa ini melaksanakan aktivitas basisnya pada teknologi informasi dan komunikasi.

Layanan *Counseling Cyber* (konseling *online*) adalah proses pemberian bantuan psikologis dari seorang konselor yang profesional kepada seorang konseli yang memiliki masalah dan tidak mampu menyelesaikan masalahnya sendiri. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa *Konseling Cyber* perlu dilakukan karena *Konseling Cyber* harus dipahami sebagai sebuah strategi bimbingan dan konseling. Bloom (2004) menyebutkan bahwa layanan *Konseling Cyber* adalah salah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

satu strategi layanan konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berlangsung melalui bantuan koneksi internet. Namun yang perlu diperhatikan adalah perangkat yang digunakan dalam *cyber counselling* itu sendiri. Tentu yang menjadi penentu utama adalah koneksi dengan internet supaya sehingga dapat terjadi interaksi melalui *website*, *email*, *facebook*, *video conference* atau *yahoo massengger* maupun dalam bentuk yang lainnya (Bastomi, 2019).

Cyber counseling atau konseling *online* secara sederhana dapat diartikan sebagai proses konseling yang dilaksanakan dengan memanfaatkan jaringan internet sebagai media penghubung antara konselor dan konseli. Lebih lanjut, *cyber counseling* merupakan bentuk layanan terapi yang tergolong relatif baru dalam praktik konseling. Layanan ini berkembang seiring dengan kemajuan teknologi komunikasi, mulai dari penggunaan media sederhana seperti e-mail, sesi percakapan daring (*chat*), komunikasi melalui telepon antar komputer (*PC to PC*), hingga pemanfaatan *webcam* dalam bentuk sesi video langsung. Secara umum, *cyber counseling* merupakan model konseling yang bersifat virtual, di mana konselor dan konseli tidak bertemu secara fisik dalam ruang dan waktu yang sama. Proses konseling dilakukan melalui jaringan internet dengan berbagai media, seperti situs web, e-mail, media sosial (misalnya *Facebook*), serta *video conference* (seperti *Yahoo Messenger*) dan berbagai inovasi teknologi lainnya (KIRANA, 2019).

Konseling *online* dapat dimaknai sebagai bentuk layanan bimbingan dan konseling yang memanfaatkan media digital untuk memfasilitasi komunikasi antara konselor dan klien tanpa harus bertatap muka secara langsung. konseling *online* bukan sekadar alternatif di tengah keterbatasan ruang dan waktu, tetapi telah menjadi bagian dari transformasi layanan psikologis yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan zaman.

2.2.1.2 Tahapan Konseling *online*

Ifdil (2011) dalam (Ifdil & Ardi, 2013) menyebutkan ada 3 tahapan pelaksanaan konseling *online* :

a. Tahap I (Persiapan)

Pada tahap persiapan, fokus utama terletak pada aspek teknis yang meliputi pemanfaatan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) sebagai penunjang pelaksanaan konseling *online*. Perangkat keras yang dimaksud mencakup komputer atau laptop yang tersambung dengan koneksi internet serta alat pendukung seperti headset, mikrofon, dan kamera web. Sementara itu, perangkat lunak mencakup aplikasi dan program yang diperlukan, termasuk akun serta alamat email konselor.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain kesiapan teknis, tahap ini juga mempertimbangkan keterampilan konselor, kelayakan akademik, pemahaman terhadap etika dan hukum, relevansi isu yang akan dibahas, serta pengelolaan proses konseling secara keseluruhan.

b. Tahap II (Proses Konseling)

Tahapan dalam konseling *online* pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan proses konseling secara umum sebagaimana dijelaskan oleh Prayitno (2004), yang mencakup lima tahap utama: tahap pengantaran, penjajakan, penafsiran, pembinaan, dan penilaian. Namun, dalam praktiknya, tahapan ini bersifat "*kontinum fleksibel*", artinya saling berkaitan dan dapat berlangsung secara berkelanjutan serta terbuka untuk disesuaikan sesuai kebutuhan proses konseling. Meskipun struktur dasarnya tetap sama, pelaksanaan konseling *online* memungkinkan adanya modifikasi dari tahap awal hingga tahap akhir. Penggunaan teknik-teknik konseling, baik umum maupun khusus, tidak sepenuhnya sama seperti pada konseling tatap muka langsung. Dalam sesi konseling *online*, fokus utama adalah pada penyelesaian masalah yang dihadapi klien, sehingga pendekatan, teknik, maupun terapi yang digunakan akan dipilih secara kontekstual dan disesuaikan dengan permasalahan klien.

c. Tahap III (Pasca Konseling)

Tahap akhir dalam proses konseling adalah tahap pasca konseling, yang berisi kegiatan tindak lanjut setelah seluruh tahapan sebelumnya dijalankan. Setelah sesi konseling selesai dilakukan, langkah selanjutnya adalah melakukan evaluasi terhadap proses konseling tersebut. Konseling dianggap berhasil apabila konseli menunjukkan kemampuan menjalani kehidupan sehari-hari secara efektif (*effective daily living/EDL*). Namun, apabila hasil konseling belum menunjukkan keberhasilan, maka konseli dapat dianjurkan untuk melakukan rujukan (*referral*), baik dengan menghubungi kembali konselor untuk melanjutkan sesi konseling secara langsung atau tatap muka (*face to face*), maupun meneruskan proses konseling dengan konselor profesional lain yang dinilai lebih sesuai.

Tahapan Konseling *online* menurut Prasetya 2017 (dalam Duniawati et al., 2020) menggunakan konsep dan strategi yang sama dengan konseling individu secara tatap muka, terdapat 2 tahapan yang digunakan:

- a. Tahap I pembentukan. Pada tahap ini proses konseling individu menekankan pada bagaimana menjalin hubungan dengan penuh kehangatan, menerima konseli apa adanya tanpa penolakan, dan empati terhadap konseli agar konseli merasa nyaman dan mau terbuka atau jujur Terhadap masalah yang dihadapinya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Tahap II inti kegiatan Setelah kegiatan mengembangkan empati diatas diharapkan konseli dapat melakukan pemusatan pada tingkah laku saat sekarang, bukan pada perasaan (*focus on present behavior ratherthan on feeling*). Pemusatan pada tingkah laku saat ini bertujuan untuk membuat konseli sadar terhadap apa yang dilakukan yang menyebabkan ia mengalamiperasaan atau masalah seerti yang dirasakan atau dialami saat itu. Pada tahap ini konselor mengajak koseli untuk belajar kembali tentang pertimbangan nilai (*valuejudgment*) dimana konseli perlu dibantu menilai kualitas apa yang dilakukannya dan menentukan apakah tingkah laku tersebut bertanggung jawab atau tidak. Maksudnya, setelah konseli menyadari tingkah lakunya yang mengalami masalah seperti yang dihadapinya sekarang, kemudian konseli hendak dibantu oleh konselor untuk menilai apakah yang dilakukannya dapat mencapai tujuan hidupnya dan memenuhi kebutuhan dasarnya.

2.2.1.3 Media Konseling online

Ifdil (2011) dalam (Ifdil & Ardi, 2013) menyebutkan beberapa penerapan media konseling *online* yang digunakan diantaranya yaitu:

a. Website atau situs

Dalam penyelenggaraan konseling *online*, seorang konselor dapat memanfaatkan alamat situs (*website*) sebagai media untuk memberikan layanan konseling. Melalui situs tersebut, konseli yang ingin mengikuti sesi konseling secara daring dapat mengakses dan memanfaatkan layanan yang disediakan. Saat ini, hampir semua perangkat komputer telah dilengkapi dengan web browser, sehingga penggunaan internet menjadi lebih mudah dan praktis bagi siapa saja. Konselor memiliki pilihan untuk mengembangkan situs pribadi atau bekerja sama dengan pengembang web (*web developer*) guna menyediakan *platform* layanan konseling. Di era digital saat ini, sudah tersedia berbagai *website* dan aplikasi yang dapat digunakan sebagai sarana pelaksanaan konseling *online*. Konseli pun dapat dengan mudah mengakses *platform-platform* tersebut kapan saja dan di mana saja sesuai kebutuhannya.

b. Email

Email adalah sebuah sistem komunikasi elektronik yang memungkinkan pengiriman dan penerimaan pesan berbasis teks melalui perangkat seperti komputer atau ponsel. Secara lebih rinci, email dapat diartikan sebagai metode untuk mengirim berbagai jenis data, termasuk file audio dan video, dari satu perangkat ke perangkat lain dalam suatu jaringan, baik jaringan lokal (*intranet*) maupun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jaringan global (internet). Saat ini, terdapat berbagai layanan penyedia akun email gratis, seperti @yahoo, @gmail, @aim, @mail, @telkomnet, @plasa, dan masih banyak lagi penyedia lainnya yang memudahkan pengguna dalam mengakses layanan surat elektronik.

c. Telephone/handphone

Secara sederhana, konseling *online* juga dapat dilakukan melalui telepon, yang memungkinkan konselor dan konseli saling terhubung melalui perangkat komunikasi tersebut. Konseling melalui media telepon melibatkan interaksi jarak jauh yang berlangsung secara sinkron antara konselor dan klien. di mana komunikasi berlangsung secara langsung melalui suara (*National Board for Certified Counselors*). Melalui telepon atau *handphone*, konselor dapat mendengarkan dengan jelas apa yang diungkapkan oleh klien, serta memberikan respons secara cepat terhadap hal-hal yang disampaikan. Fasilitas ini memungkinkan proses konseling tetap berjalan secara efektif meskipun tanpa tatap muka.

d. Chat, instant messaging dan jejaring sosial

Chat dapat diartikan sebagai bentuk percakapan, namun dalam konteks internet, istilah ini merujuk pada aktivitas komunikasi yang dilakukan dengan mengetikkan kalimat-kalimat singkat melalui *keyboard*. Proses komunikasi ini dikenal sebagai *chatting* dan dapat berlangsung secara interaktif melalui media teks, suara, maupun video. Berbagai aplikasi dapat dimanfaatkan untuk kegiatan *chatting*, seperti *Messenger*, *Google Talk*, *Windows Live Messenger*, *mIRC*, serta beragam *platform* media sosial, termasuk *Facebook*, *Twitter*, dan *MySpace*, yang menyediakan fasilitas komunikasi langsung antar pengguna.

e. Video conference

Video conference, atau dalam bahasa Indonesia dikenal sebagai konferensi video, merupakan bentuk pertemuan yang dilakukan secara virtual melalui media video. Pertemuan ini biasanya didukung oleh jaringan komunikasi seperti telepon atau media digital lainnya yang memungkinkan transmisi data video secara *real-time*. Karena perangkat khusus untuk video konferensi umumnya memiliki harga yang cukup tinggi, maka sebagai alternatif, konselor dan klien dapat menggunakan fasilitas panggilan video (*video call*) yang disediakan oleh berbagai aplikasi digital. Aplikasi tersebut telah menyediakan layanan video konferensi yang dapat digunakan dengan lebih mudah dan terjangkau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.1.4 Keterbatasan Konseling *online*

Salah satu kelemahan dalam pelaksanaan konseling *online* adalah ketergantungannya yang tinggi terhadap dukungan media dan teknologi. Selama perangkat dan jaringan berjalan dengan baik, proses konseling dapat berlangsung lancar. Namun, jika terjadi gangguan seperti pemadaman listrik, koneksi internet yang tidak stabil, atau kerusakan perangkat, maka layanan konseling bisa terganggu bahkan terhenti sama sekali (Ifdil & Ardi, 2013). Keterbatasan yang muncul dalam pelaksanaan konseling *online*. Yaitu:

- a. Ketidakmampuan konselor mengamati dan mengidentifikasi respon nonverbal yang ditunjukkan klien.
- b. Ketidakmampuan konselor untuk menunjukkan empati.
- c. Kurangnya kemampuan konselor dalam berkomunikasi melalui obrolan di media *online*.
- d. Adanya permasalahan teknis yang mungkin terjadi selama proses konseling.
- e. Gangguan sinyal pada saat proses konseling atau kehabisan paket data
- f. Adanya *time delay* pada pelaksanaan proses konseling.
- g. Adanya permasalahan terkait etika dan kerahasiaan data klien.
- h. Ada juga kasus yang tidak dapat diselesaikan dengan konseling *online*.(Ursula, 2021)

Menurut Haryati (2020), keterbatasan dalam layanan konseling *online* antara lain masih rendahnya kemampuan konselor dalam memanfaatkan internet untuk pelaksanaan *e-counseling*, serta belum tersedianya payung hukum dan kode etik yang jelas di Indonesia yang secara khusus mengatur praktik konseling yang dilakukan secara *online*.

Menurut Bloom, 2006 (dalam Haryati, 2020) keterbatasan dalam menggunakan layanan konseling *online* yaitu :

- a. tantangan dalam menjaga kerahasiaan dan keamanan data melalui jaringan internet
- b. keterbatasan dalam menangani kondisi atau situasi darurat
- c. minimnya informasi nonverbal, seperti ekspresi wajah, intonasi suara, dan bahasa tubuh
- d. risiko pemberian layanan konseling *online* yang melintasi batas wilayah atau yurisdiksi negara
- e. masih terbatasnya hasil penelitian mengenai efektivitas dan manfaat layanan konseling *online*
- f. kesulitan dalam membangun dan mengembangkan hubungan terapeutik antara konselor dan klien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa Layanan konseling *online* memiliki keterbatasan yang cukup signifikan. Kelemahan utama terletak pada ketergantungan terhadap media dan teknologi, sehingga ketika terjadi gangguan teknis seperti koneksi internet tidak stabil, kerusakan perangkat, atau pemadaman listrik, proses konseling dapat terganggu bahkan terhenti. Selain itu, tantangan dalam interaksi konselor dan klien juga menjadi perhatian, terutama karena terbatasnya kemampuan konselor dalam mengamati ekspresi unsur nonverbal, seperti gerak tubuh, intonasi suara, serta ekspresi wajah klien, yang berperan penting dalam proses komunikasi terapeutik. Kurangnya keterampilan digital sebagian konselor serta kesulitan menyampaikan empati secara virtual juga dapat mengurangi kualitas hubungan antara konselor dan klien.

Di sisi lain, permasalahan teknis seperti gangguan sinyal, keterbatasan kuota internet, dan *time delay* turut menghambat kelancaran komunikasi dalam sesi konseling *online*. Dari aspek hukum dan etika, Indonesia masih belum memiliki regulasi yang jelas dan menyeluruh untuk memayungi praktik *e-counseling*, sehingga rawan terjadi pelanggaran terhadap privasi serta keamanan data klien. Selain itu, tidak semua kasus psikologis dapat ditangani secara optimal melalui media daring, terutama dalam situasi darurat atau kasus yang memerlukan pendekatan tatap muka secara langsung. Oleh karena itu, meskipun konseling *online* memiliki potensi besar sebagai alternatif layanan psikologis modern, penerapannya tetap perlu disertai penguatan infrastruktur, peningkatan kompetensi konselor dalam teknologi digital, serta perumusan regulasi hukum dan etika yang jelas untuk menjamin keamanan dan efektivitas layanan ini.

2.2.2 Kepuasan pelayanan

2.2.2.1 Pengertian Kepuasan pelayanan

Kepuasan atau *satisfaction* dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik) dan "*facto*" (melakukan atau membuat) dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau sesuatu yang memadai. Sedangkan, secara istilah Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas (Roynaldus A. K. Agung et al., 2023). Kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expectations*) (Rahmah, 2020).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan (F. K. Putri et al., 2021).

Pelayanan adalah bentuk penyediaan jasa yang diberikan oleh pihak penyelenggara layanan, yang mencakup aspek kemudahan, kecepatan, interaksi, kompetensi, serta sikap sopan santun yang tercermin dalam perilaku dan karakter mereka saat memberikan layanan, dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan (Susanto et al., 2019). Pelayanan merupakan serangkaian tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh suatu pihak, baik perusahaan maupun organisasi, dalam rangka memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani, seperti pelanggan atau klien. Hakikat pelayanan terletak pada upaya memberikan kemudahan, kenyamanan, dan rasa puas bagi penerima layanan. Kualitas pelayanan yang optimal menjadi faktor penting bagi keberhasilan organisasi dalam menjaga serta meningkatkan loyalitas pelanggan (Ginting, 2015).

Dari definisi diatas Kepuasan pelayanan adalah perasaan senang atau puas klien yang muncul setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan mereka. Jika pelayanan sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas, sebaliknya jika tidak sesuai, pelanggan merasa tidak puas (Susanto et al., 2020). Sedangkan Menurut Tjiptono kepuasan pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Sari & Derajat, 2025).

Kepuasan pelayanan adalah kondisi di mana pelanggan atau klien merasa senang dan terpenuhi kebutuhannya setelah menerima layanan, terutama ketika layanan tersebut sesuai atau bahkan melebihi apa yang mereka harapkan. Kepuasan ini muncul karena adanya perbandingan antara harapan awal dan kenyataan dari pelayanan yang diterima. Jika harapan itu terpenuhi atau terlampaui, maka pelanggan akan merasa puas, namun jika pelayanan dirasa kurang dari yang diharapkan, maka akan timbul rasa kecewa atau ketidakpuasan dalam diri individu.

2.2.2.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan

Dalam penelitian (Nugraha, 2018) terdapat model *Servqual* yang dikembangkan oleh Zeithaml dan Berry dengan menilai kepuasan pelayanan berdasarkan lima indikator yaitu:

- a. *Reliability* (Keandalan) yaitu nilai konsistensi dan keakuratan layanan (barang atau jasa) yang diberikan oleh penyedia layanan.
- b. *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah kemampuan dan kesigapan dalam melayani .

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. *Assurance* (Jaminan) adalah keahlian dan profesionalisme, serta rasa percaya yang diberikan
- d. *Empathy* (Empati) merupakan kepedulian dan perhatian individu yang diberikan .
- e. *Tangibles* (Bukti Fisik) adalah aspek-aspek layanan yang dapat dilihat secara nyata, misalnya kebersihan, fasilitas dll.

Model *Servqual* pada dasarnya dibangun atas dasar perbandingan antara dua hal penting, yaitu harapan klien sebelum menerima layanan dan pengalaman nyata yang dirasakan klien setelah menerima layanan. Dalam konteks ini, kualitas layanan sangat bergantung pada seberapa jauh pelayanan yang diberikan mampu memenuhi, bahkan melampaui, harapan awal klien.

Jika pelayanan yang diberikan ternyata lebih baik dari yang dibayangkan atau diharapkan klien, maka layanan itu dianggap berkualitas dan memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima justru berada di bawah ekspektasi klien, maka layanan tersebut dianggap kurang baik atau tidak memuaskan. Dengan kata lain, *Servqual* mengukur kesenjangan (gap) antara harapan dan kenyataan. Semakin kecil kesenjangan itu, apalagi jika kenyataan lebih tinggi dari harapan, maka semakin baik kualitas pelayanannya. Sebaliknya, jika kesenjangan itu besar dan negatif (kenyataan lebih buruk dari harapan), maka kualitas layanan dinilai rendah (Sinollah & Masruro, 2019).

2.3 Konsep operasional.

Menurut Suhardi (2023), konsep operasional variabel adalah penjelasan tentang cara mengukur suatu variabel dalam sebuah penelitian. Tujuannya adalah menunjukkan cara pengukuran atau pengoperasian suatu konsep, sehingga konsep tersebut dapat diteliti atau diukur secara empiris. Dengan adanya konsep operasional, peneliti dapat menerjemahkan konsep-konsep abstrak menjadi indikator-indikator yang konkret dan dapat diamati. Hal ini sangat penting agar penelitian memiliki kejelasan dalam pengumpulan data, analisis, serta interpretasi hasil. Selain itu, konsep operasional juga berfungsi untuk menjaga konsistensi dan validitas pengukuran, sehingga variabel yang diteliti dapat dijelaskan secara sistematis dan dapat diuji secara ilmiah.

Konsep operasional dalam penelitian ini dengan variabel tunggal yaitu kepuasan pelayanan menurut metode *Servqual* yaitu 1. *Reliability* (Keandalan), 2. *Responsiveness* (Daya Tanggap), 3. *Assurance* (Jaminan), 4. *Empathy* (Empati), 5. *Tangibles* (Bukti Fisik).

Tabel 2.1
Konsep Operasional

Variable	Indikator	Sub-indikator
Kepuasan pelayanan	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Konseling <i>online</i> dimulai dan selesai sesuai jadwal yang disepakati.
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Konselor cepat memahami inti masalah yang disampaikan oleh klien
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Konselor memberikan informasi yang jelas dan meyakinkan terkait proses konseling <i>online</i> .
	<i>Empathy</i> (Empati)	Konselor memberikan perhatian penuh saat klien berbicara
	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Platform atau aplikasi konseling <i>online</i> mudah diakses dan stabil.

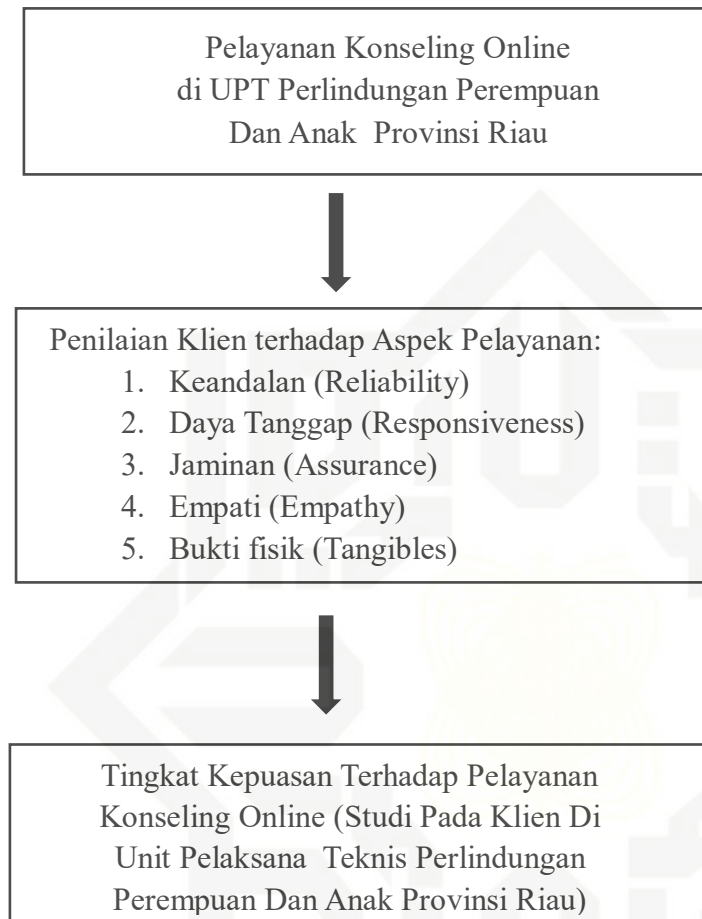
2.4 Kerangka Pemikiran

Menurut (Sugiyono, 2020) kerangka pemikiran merupakan alur atau pola berpikir yang digunakan sebagai dasar bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian terhadap objek yang dikaji. Dengan demikian, kerangka pemikiran berfungsi sebagai pedoman berpikir peneliti dalam melakukan penelitian agar arah rumusan masalah dan tujuan penelitian dapat tercapai. Dalam penelitian ini, kerangka pemikiran difokuskan pada pelayanan konseling online yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Riau, serta persepsi klien terhadap pelayanan yang diterima. Pelayanan konseling online tersebut dinilai oleh klien berdasarkan pengalaman mereka selama mengikuti proses konseling secara daring. Tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan konseling online diukur melalui beberapa aspek kualitas pelayanan, meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Penilaian terhadap aspek-aspek tersebut menghasilkan gambaran mengenai tingkat kepuasan klien secara keseluruhan. Dengan demikian, kerangka pemikiran dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan konseling online yang diberikan oleh UPT Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Riau sebagai dasar dalam menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian adalah langkah-langkah yang dilakukan untuk mengumpulkan dan memproses data agar bisa mendapatkan informasi yang dapat menjawab masalah penelitian. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono, pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang berlandaskan pada pandangan positivisme dan biasanya digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu (UMAR, 2022).

Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menekankan penggunaan data berupa angka, baik dalam proses pengumpulan data, pengolahan, maupun penafsiran hasil penelitian. Pada tahap penyajian hasil dan penarikan kesimpulan, penelitian kuantitatif umumnya dilengkapi dengan tabel, grafik, gambar, atau bentuk penyajian visual lainnya. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode penelitian survei. Menurut Fraenkel dan Wallen (1993) dalam (Arifin, 2021) penelitian survei merupakan penelitian dengan mengumpulkan informasi dari suatu sampel dengan menayakannya melalui angket atau wawancara untuk menggambarkan berbagai aspek dalam suatu populasi.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Riau kompleks Darma Wanita JL. Diponegoro No.36A Kota Pekanbaru.

**Tabel 3. 1
Waktu Penelitian**

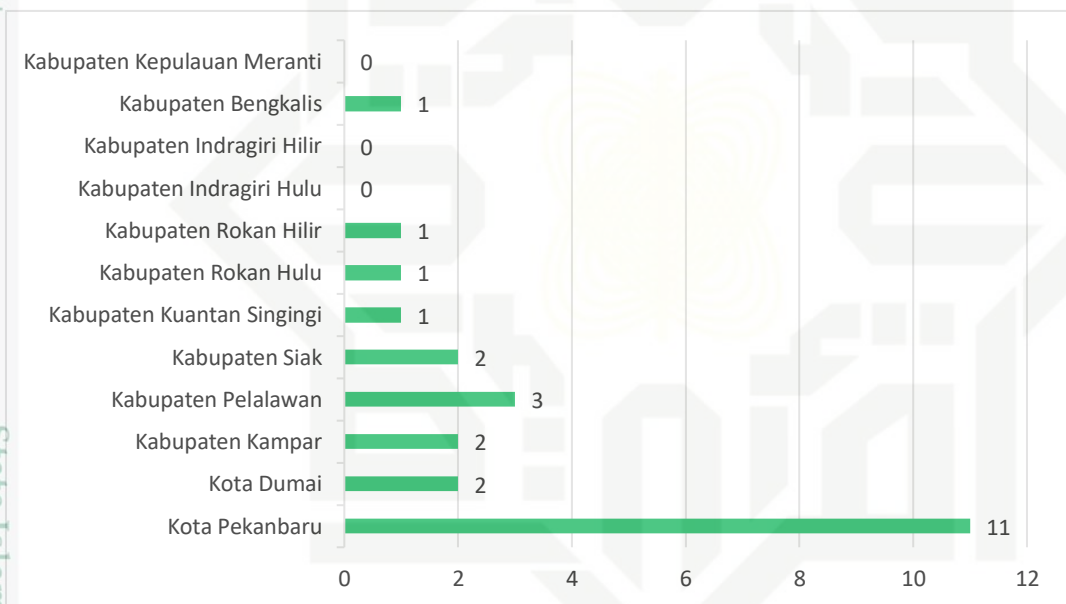
No	Uraian kegiatan	Pelaksanaan kegiatan				
		Mei	Juni	Sept	Nov	Des
1	Pengajuan Judul					
2	Penyusunan Proposal					
3	Seminar Proposal					
4	Penyebaran Angket					
5	Pengumpulan Angket					
6	Mengolah Data					
7	Ujian Komprehensif					

3.3 Populasi dan sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Margono (dalam Restu & Diah, 2019), populasi adalah keseluruhan data yang menjadi fokus perhatian dalam suatu ruang lingkup dan waktu tertentu. Populasi juga dapat diartikan sebagai seluruh subjek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu yang menjadi sasaran penelitian. Dalam penelitian ini, populasi yang ditetapkan adalah seluruh klien yang menerima layanan konseling *online* di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Riau, dengan jumlah populasi sebanyak 30 klien.

Gambar 3.1
Data Kasus Pengaduan Melalui SAPA 129 di UPT PPA Provinsi Riau Tahun 2025



Catatan :

Data yang masuk melalui Kanal Pengaduan SAPA 129 akan dikonfirmasi terlebih dahulu kepada Pelapor / Korban terkait kelanjutan pelaporannya. Jika Pelapor/Korban bersedia melanjutkan pelaporan maka kasus akan didokumentasikan oleh Petugas Layanan SAPA 129 Daerah lalu selanjutnya akan dilaporkan sesuai dengan wilayah kewenangan dalam hal ini UPT PPA Provinsi atau UPTD PPA Kota / Kabupaten yang ada di Provinsi Riau. Total pengaduan yang masuk melalui SAPA 129 pada tahun 2025 yakni 30 kasus, 24 melalui SAPA129 dan melanjutkan pelaporan sedangkan 6 diantaranya melalui media whatsapp.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3. 2
Daftar Pertemuan Konseling Media SAPA129 dan WhatsApp

Nama (Inisial)	Pertemuan 1	Pertemuan 2	Media	Keterangan
YS	05 April 2025	14 April 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
SN	08 April 2025	15 April 2025	WhatsApp	Melanjutkan laporan
DV	09 April 2025	16 April 2025	WhatsApp	Melanjutkan laporan
YS	10 April 2025	17 April 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
AG	11 April 2025	18 April 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
HS	14 April 2025	21 April 2025	WhatsApp	Melanjutkan laporan
SB	15 April 2025	22 April 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
SR	16 April 2025	23 April 2025	WhatsApp	Tidak lanjut
FN	17 April 2025	24 April 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
SM	18 April 2025	25 April 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
EL	05 Mei 2025	19 Mei 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
YM	06 Mei 2025	20 Mei 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
CS	07 Mei 2025	21 Mei 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
SK	08 Mei 2025	22 Mei 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
SD	09 Mei 2025	23 Mei 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
HR	02 Juni 2025	16 Juni 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
AS	03 Juni 2025	17 Juni 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
MA	07 Juni 2025	18 Juni 2025	WhatsApp	Tidak lanjut
DR	09 Juni 2025	19 Juni 2025	WhatsApp	Tidak lanjut
KH	26 Juni 2025	20 Juni 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
SC	07 Juli 2025	21 Juli 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

AN	08 Juli 2025	22 Juli 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
ER	09 Juli 2025	23 Juli 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
SH	10 Juli 2025	24 Juli 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
ZE	11 Juli 2025	25 Juli 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
LT	04 Agustus 2025	18 Agustus 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
NR	12 Agustus 2025	19 Agustus 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
CH	13 Agustus 2025	20 Agustus 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
WI	14 Agustus 2025	21 Agustus 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan
AI	15 Agustus 2025	22 Agustus 2025	SAPA 129	Melanjutkan laporan

Catatan : Data diatas merupakan nama inisial klien serta yang pernah berkonseling dan melapor di SAPA129 dan WhatsApp sebanyak 2 kali. 24 diantaranya melanjutkan laporan secara langsung di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Riau.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian. Sampel diambil dari seluruh populasi dengan tujuan mewakili karakteristik populasi tersebut, melalui penggunaan teknik pengambilan sampel tertentu. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan berjumlah 30 klien yang ditentukan dengan teknik total sampling. Menurut (Sugiyono, 2020) total sampling adalah metode yang mengambil seluruh anggota populasi sebagai sampel. seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel penelitian. Teknik ini biasanya digunakan ketika jumlah populasi relatif kecil sehingga memungkinkan semua individu dalam populasi dijadikan responden.

Total sampling juga dikenal sebagai sensus karena tidak ada satu pun anggota populasi yang dikeluarkan dari proses penelitian. Penggunaan teknik ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan representatif terhadap karakteristik populasi secara menyeluruh, serta meminimalkan bias dalam pengambilan data. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memiliki tingkat keakuratan yang tinggi dalam merepresentasikan kondisi sebenarnya dari populasi konselor yang diteliti.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik tertentu yang bertujuan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa cara.

3.4.1 Angket (Kuisisioner)

Angket merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara tidak langsung, di mana peneliti tidak melakukan tanya jawab secara langsung dengan responden (Eka.P, 2021). Sebagian besar peneliti menggunakan kuesioner atau angket sebagai metode pengumpulan data (Nafisatur, 2024). Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap atau persepsi responden terhadap suatu fenomena. Skala ini memiliki lima pilihan jawaban, yaitu SS (Sangat Setuju), S (Setuju), R (Ragu-ragu), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju). Sebelum kuesioner disebarkan kepada responden penelitian, peneliti terlebih dahulu melaksanakan uji coba (*try out*) instrumen kepada sejumlah responden di luar sampel penelitian guna mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas angket. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, barulah kuesioner digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian.

Tabel 3. 3
Skor Item Positif dan Negatif

Jawaban	Positif	Negatif
Sangat Puas(SP)	5	1
Puas(P)	4	2
Cukup Puas(CP)	3	3
Tidak Puas(TP)	2	4
Sangat Tidak Puas(STP)	1	5

a. Skala kepuasan pelayanan

Variabel ini diukur menggunakan teori *SERVQUAL* yang mencakup indikator *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangibles* (bukti fisik). Variabel tersebut terdiri atas 15 butir pernyataan positif yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan klien di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Riau.

Tabel 3. 4
Blue Print Kepuasan Pelayanan Klien

Indikator	Sub Indikator	Item	Jumlah
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Konseling dimulai dan selesai sesuai jadwal yang disepakati.	1	1
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Konselor cepat memahami inti masalah yang disampaikan oleh klien	2	1
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Konselor memberikan informasi yang jelas dan meyakinkan terkait proses konseling.	3	1
<i>Empathy</i> (Empati)	Konselor memberikan perhatian penuh saat klien berbicara	4	1
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Platform atau aplikasi konseling <i>online</i> mudah diakses dan stabil.	5	1

3.4.2 Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menelusuri dan menghimpun berbagai sumber tertulis atau visual seperti foto, catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, agenda, dan sejenisnya. Metode ini digunakan sebagai pelengkap untuk mendukung temuan peneliti mengenai data yang diperoleh melalui kuesioner dan observasi (H. J. Putri & Murhayati, 2025). Tujuan dokumentasi adalah untuk mendapatkan dokumen yang diperlukan seorang peneliti, yang berupa keterangan maupun bukti yang menunjukkan adanya atau berlangsungnya suatu kegiatan yang diteliti. Dokumen tersebut dapat berfungsi sebagai sumber data utama maupun sebagai data pendukung dalam mengkaji permasalahan penelitian (Ayumsari, 2022).

3.5 Uji Validitas Dan Reliabilitas

3.5.1 Uji Validitas

Pengujian instrumen dalam penelitian merupakan proses seleksi dan evaluasi terhadap butir-butir instrumen yang disusun oleh seorang peneliti untuk mengetahui tingkat validitas (ketepatan) dan reliabilitas (keandalan) instrumen tersebut. Pengujian instrumen penelitian diawali dengan uji validitas. Pernyataan yang dinyatakan tidak valid akan dieliminasi (dihapus), sedangkan pernyataan yang memenuhi kriteria validitas selanjutnya digunakan dalam penelitian. Setelah itu, pernyataan-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pernyataan yang telah dinyatakan valid diuji reliabilitasnya secara bersamaan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* (Hartono, 2018).

Uji validitas merupakan pengujian untuk mengetahui apakah Suatu alat ukur atau instrumen dinyatakan valid jika mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu pengukuran dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila menghasilkan data yang akurat dan mampu memberikan gambaran yang sesuai dengan variabel yang diukur sebagaimana tujuan pengukuran. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik melalui program SPSS versi 25.0, sedangkan nilai r - tabel ditentukan dengan menggunakan rumus:

$$dk = n - 2$$

keterangan :

dk: derajat kebebasan

n : jumlah sampel

dengan ketentuan :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka angket dinyatakan valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka angket dinyatakan tidak valid

3.5.2 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian mampu memberikan hasil yang konsisten dan stabil apabila digunakan berulang kali untuk mengukur fenomena yang sama. Reliabilitas mencerminkan keandalan instrumen dalam menghasilkan data yang dapat dipercaya (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung koefisien *Cronbach's Alpha* (α) menggunakan program SPSS 25.0. Kriteria penilaian reliabilitas instrumen ditentukan berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

Tabel 3. 5

Kriteria Penilaian Reliabilitas Berdasarkan Nilai Cronbach's Alpha

Nilai Cronbach's alpha (α)	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,20	Sangat rendah
0,21 – 0,40	Rendah
0,41 – 0,60	Cukup
0,61 – 0,80	Tinggi
0,81 – 1,00	Sangat tinggi / reliabel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka angket dinyatakan reliabel
- b. Jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,60 maka angket dinyatakan tidak reliabel.

3.6 Analisis Data

Analisis data digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan menarik kesimpulan dari penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dengan bantuan program SPSS versi 25.0. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan konseling online di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Riau. Analisis statistik deskriptif dilakukan dengan menghitung frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata (mean) dari setiap indikator kepuasan pelayanan, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Hasil perhitungan tersebut selanjutnya dikategorikan ke dalam tingkat kepuasan responden.



BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah Unit Pelaksana Teknis Pemberdaya Perempuan Dan Anak Provinsi Riau

Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (DP3P2KB) Provinsi Riau adalah salah satu organisasi perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau. Tugas utama dan fungsi dinas ini sebagai unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah diatur dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 65 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Provinsi Riau. Selanjutnya, berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 mengenai Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak mengalami perubahan nama menjadi Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana.

Dinas ini memiliki satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak yang dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor 85 Tahun 2019 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Provinsi Riau. UPT Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Riau merupakan bagian dari Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Provinsi Riau. Sebelum berstatus sebagai UPT Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Riau, unit ini dikenal dengan nama Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak (P2TP2A), yaitu lembaga yang berada di bawah koordinasi pemerintah dengan tujuan untuk memberikan layanan perlindungan bagi perempuan dan anak korban kekerasan. Sebelumnya, pada tahun 2007 lembaga ini bernama Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A), dan sebelum itu dikenal sebagai WCC (Women Crisis Center). Seiring meningkatnya jumlah kasus yang melibatkan perempuan dan anak, pemerintah menindaklanjutinya melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2008 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2009 yang bertujuan untuk mengurangi kemiskinan serta mewujudkan kesetaraan dan keadilan gender. Pada tahun 2009, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Provinsi Riau turut mengikuti Rapat Koordinasi Nasional (RAKORNAS) sebagai upaya evaluasi penanganan kasus yang berkaitan dengan perempuan dan anak.

Namun, karena WCC(Women Crisis Center) memiliki ruang lingkup pelayanan yang terbatas dan hanya menangani permasalahan anak, maka pada tahun 2009 dibentuklah P2TP2A Provinsi Riau yang beroperasi hingga saat ini. Pada tahun 2008 juga dibentuk KPAID (Komisi Perlindungan Anak Indonesia Daerah). Akan tetapi, karena cakupan tugas P2TP2A Provinsi Riau dinilai lebih luas, serta kinerjanya kurang mendapat pemantauan langsung dari gubernur, maka lembaga tersebut kemudian ditetapkan sebagai P2TP2A Provinsi Riau. Selanjutnya, pada tanggal 7 November 2017 diterbitkan Peraturan Gubernur Nomor 56 Tahun 2017 tentang UPT P2TP2A. Pada tahun 2018, seiring dengan perkembangan kebijakan berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2018, lembaga ini kembali mengalami perubahan menjadi UPT PPA. Kemudian, pada tahun 2019 melalui Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2019, secara resmi dibentuk UPT Provinsi Riau. Peraturan Gubernur tersebut menegaskan pentingnya kesetaraan gender, penghapusan diskriminasi, serta upaya pencegahan kekerasan terhadap perempuan dan anak. Selain itu, regulasi ini juga mengatur berbagai kebijakan yang mendukung pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak di Provinsi Riau dengan tujuan mewujudkan kesetaraan, keadilan, dan rasa aman bagi perempuan dan anak melalui program-program yang terkoordinasi secara optimal.

4.1.1 Dasar hukum

- a. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2016 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak menjadi Undang-Undang,
- c. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 yakni mengenai Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
- d. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 yakni mengenai Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan orang
- e. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2008 yakni mengenai Pornografi;
- f. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual;
- g. Permen PP dan PA Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedornan Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;
- h. Permen PP dan PA Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perlindungan Hak Perempuan dari Tindak Kekerasan,
- j. Peraturan Gubernur Riau Nomor 85 Tahun 2019 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.

4.2 Visi Dan Misi

4.1.2 VISI

Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019 mengenai Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Riau Tahun 2019–2024, visi Gubernur Riau adalah terciptanya Riau yang berdaya saing, sejahtera, bermartabat, dan unggul di tingkat nasional (Riau Bersatu).

4.1.3 MISI

Dalam upaya mewujudkan visi tersebut, telah dirumuskan lima misi pembangunan yang menjadi pedoman arah pembangunan di Provinsi Riau, yaitu:

- a. Menghasilkan sumber daya manusia yang beriman, berkualitas, dan memiliki daya saing global melalui pembangunan manusia secara menyeluruh.
- b. Mewujudkan pembangunan infrastruktur daerah yang merata serta memperhatikan aspek lingkungan.
- c. Mengembangkan ekonomi yang inklusif, mandiri, dan kompetitif.
- d. Menjunjung budaya Melayu sebagai identitas daerah sekaligus mengembangkan sektor pariwisata yang berdaya saing.
- e. Menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik serta memberikan pelayanan publik yang prima dengan dukungan teknologi informasi.

Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Provinsi Riau melakukan tugas dan fungsi sesuai dengan yang diamanatkan. Dinas ini aktif dalam mendukung pencapaian misi pertama, yaitu mewujudkan sumber daya manusia yang beriman, berkualitas, dan memiliki daya saing melalui pembangunan manusia secara menyeluruh". Tujuan dari misi ini adalah untuk "Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang beriman, berkompetensi, dan berdaya saing tinggi". Adapun sasaran yang ditetapkan adalah peningkatan sumber daya manusia dengan fokus pada " Upaya meningkatnya Kesenjangan Gender", yang diukur melalui indikator utama berupa "Indeks Pembangunan Gender (IPG)". Dengan demikian, peran dinas ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis dalam memastikan tercapainya peningkatan kualitas SDM dan kesetaraan gender di Provinsi Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3 Struktur Dan Tugas Kepengurusan Unit Pelaksana Teknis Pemberdayaan Perempuan Dan Anak Provinsi Riau.

Gambar 4. 1
Struktur Kepengurusan UPT PPA Provinsi Riau



Sumber data <https://laporsapa129.kemenpppa.go.id/> November 2025

Adapun tugas-tugas devisi yang terdapat di unit pelaksana teknis PPA yaitu sebagai berikut :

1. Sri Nismala Dewi, SKM, selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis Provinsi Riau, memiliki tanggung jawab untuk melakukan koordinasi, fasilitasi, serta evaluasi terhadap Subbagian Tata Usaha, Seksi Pengaduan, dan Seksi Tindak Lanjut.
2. Katerina Susanti, S.KM., M.Kes, sebagai Kepala Subbagian Tata Usaha UPT, memiliki tugas antara lain:
 - a. Menyusun rencana program/kegiatan serta anggaran pada Subbagian Tata

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Usaha;

- b. Membagi tugas, memberikan arahan, serta memeriksa hasil pelaksanaan pekerjaan bawahan di lingkungan Subbagian Tata Usaha;
- c. Melaksanakan fasilitasi administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, penatausahaan dan pelayanan masyarakat;
- d. Melaksanakan koordinasi penyusunan analisa jabatan, analisa beban kerja, peta jabatan, proyeksi kebutuhan pegawai, standar kompetensi, dan evaluasi jabatan;
- e. Melaksanakan pengelolaan kearsipan dan dokumentasi;
- f. Melaksanakan, penyusunan kebutuhan, pemeliharaan, sarana dan prasarana kantor, kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban kantor;
- g. Melakukan pemantuan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Tata Usaha.

3. Hendri Samantha, SIP., M.AP Sebagai Kepala dari Seksi Pengaduan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan serta anggaran pada Seksi Pengaduan dan Pelayanan.
- b. Membagi tugas, memberikan arahan, dan memeriksa pelaksanaan pekerjaan bawahan di Seksi Pengaduan dan Pelayanan.
- c. Menerima pengaduan serta memberikan layanan kepada perempuan dan anak yang menjadi korban kekerasan.
- d. Memfasilitasi layanan rujukan, termasuk kesehatan, rehabilitasi sosial, dan rumah aman bagi perempuan dan anak korban kekerasan.
- e. Menyelenggarakan perlindungan bagi perempuan dan anak korban kekerasan di rumah transit serta memfasilitasi proses pemulangan dan reintegrasi sosial.
- f. Melakukan pemantauan, evaluasi, serta menyusun laporan terkait pelaksanaan tugas dan kegiatan di Seksi Pengaduan dan Pelayanan.
- g. Menjalankan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan wewenang dan fungsi yang dimiliki. Iin Rafida, S.Psi., MM sebagai Kepala Seksi Tindak Lanjut mempunyai tugas :

4. Iin Rafida, S.Psi., MM, menjabat sebagai Kepala Seksi Tindak Lanjut dengan tugas antara lain:

- a. Menyusun rencana program, kegiatan, dan anggaran pada Seksi Tindak Lanjut;
- b. Membagi tugas, memberikan arahan, serta memeriksa pelaksanaan pekerjaan bawahan di Seksi Tindak Lanjut;
- c. Memberikan layanan penanganan psikologis, bimbingan keagamaan, dan bantuan hukum bagi perempuan dan anak korban kekerasan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- d. Melaksanakan pendampingan, kunjungan rumah (*home visit*), serta proses penjemputan bagi perempuan dan anak korban kekerasan;
- e. Menyelenggarakan penanganan pemulihan psiko-sosial bagi perempuan dan anak korban kekerasan;
- f. Melakukan pemantauan, evaluasi, serta menyusun laporan terkait pelaksanaan tugas dan kegiatan di Seksi Tindak Lanjut;
- g. Menjalankan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan wewenang dan fungsinya.

5. Juwita, S.Sos, Etty Herwati, S.Sos, Raja Zalia Gustiana, S.Psi, Weni Safitri, S.H, Putri Novi Duwindi, S.H Sebagai Penata Kelola Pemberdayaan dan perlindungan Anak mempunyai tugas :

- a. Memberikan layanan konseling hukum, keagamaan, dan psikologi kepada korban sesuai dengan pedoman dan norma yang berlaku.
- b. Melaksanakan upaya pemulihan dan pengembangan sosial-budaya bagi korban sesuai dengan metode dan pedoman yang tepat, sehingga tercipta lingkungan yang harmonis.
- c. Memberikan pendampingan pemulihan trauma secara terstruktur menggunakan berbagai metode terapi agar individu yang mengalami trauma dapat pulih sepenuhnya.
- d. Memberikan informasi, konsultasi hukum dan melakukan pendampingan hukum terhadap korban, untuk mendapatkan keadilan.
- e. Memberikan bimbingan terhadap korban sesuai dengan pedoman dan peraturan yang berlaku agar tercipta lingkungan dan suasana yang harmonis.
- f. Melaporkan pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban.
- g. Memberikan layanan penerimaan dan klasifikasi pengaduan masyarakat, pengelolaan kasus, pelayanan penampungan sementara korban kekerasan, pendampingan dan Memberikan layanan rujukan kesehatan, rehabilitasi sosial, dan rumah aman bagi perempuan dan anak korban kekerasan sesuai dengan pedoman dan norma yang berlaku, sebagai upaya untuk mendukung pemulihan kondisi psikologis mereka.
- h. Melaporkan pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggung jawaban.
- i. Melaksanakan tugas kedinasan.

6. Masmianti sebagai Pengadministrasian Perkantoran mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana keuangan UPT PPA Provinsi Riau;
- b. Menetapkan kebijakan terkait anggaran keuangan UPT PPA Provinsi Riau;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Mengelola dokumen dan surat berharga milik UPT PPA Provinsi Riau;
- d. Mengatur aliran dana secara tertib;
- e. Mencatat semua transaksi keuangan dengan akurat.

Armi Rahim, S.Psi., Roni Mazwar, S.Sos., dan Syaza Syauqina, S.M., sebagai Jasa Operator Komputer di UPT PPA Provinsi Riau, memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Mengawasi dan mengendalikan seluruh kegiatan yang berlangsung di kantor;
- b. Mengoperasikan perangkat komputer, mulai dari menyalakan, menjalankan program, hingga mematikan komputer;
- c. Mengatur dan menyesuaikan program pada komputer sesuai dengan tahapan proses dan standar yang berlaku.

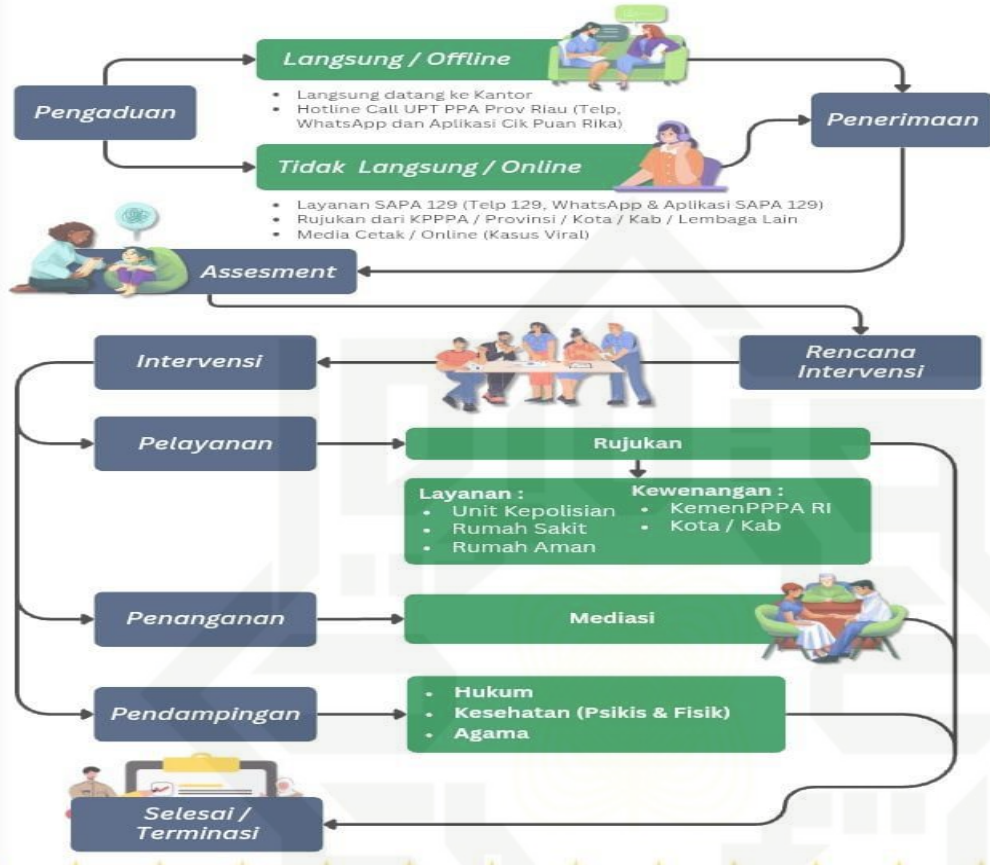
4.4 Program Pelayanan

- a. Penerimaan laporan atau penjaungkauan
- b. Memfasilitasi pemberian layanan kesehatan
- c. Pemberian informasi tentang hak korban
- d. Memfasilitasi atau pemberian layanan berupa layanan psikososial, rehabilitasi, pemberdayaan dan reintegrasi sosial
- e. Mengidentifikasi kebutuhan penampungan sementara untuk korban dan keluarga korban yang perlu dipenuhi segera
- f. Menyediakan layanan hukum
- g. Mengidentifikasi kebutuhan pemberdayaan ekonomi
- h. Memberikan layanan penguatan psikologis
- i. Memfasilitasi kebutuhan korban penyandang disabilitas
- j. Bekerja sama atas pemenuhan hak korban dengan lembaga lainnya
- k. Memantau pemenuhan hak korban oleh aparat penegak hukum selama proses acara peradilan.

4.5 Alur Pelayanan Pengaduan

Alur pelayanan pengaduan yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perlindungan perempuan dan anak Provinsi Riau untuk memastikan setiap pengaduan dapat ditangani secara sistematis dan berkesinambungan. Dengan prosedur yang jelas, diharapkan penanganan kasus dapat berlangsung lebih efektif serta memberikan perlindungan dan pendampingan yang optimal bagi klien yang membutuhkan. Berikut gambaran alur pelayanan yang ada di UPT PPA Provinsi Riau:

Gambar 4. 2
Alur Pelayanan Pengaduan
ALUR PELAYANAN PENGADUAN



Sumber data <https://laporsapa129.kemenpppa.go.id/> November 2025

Pada penelitian ini fokus utamanya yaitu layanan konseling *online* yang berada pada penerimaan layanan *online* di UPT Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Riau melalui SAPA 129 dan WhatsApp. Banyak yang melakukan pengaduan pada layanan ini tetapi banyak klien yang melakukan konseling *online* sebelum klien melapor ke UPT Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Riau Dalam pelaksanaan konseling *online* yang dimaksudkan yaitu:

1. Penerimaan Pengaduan / Permintaan Konseling
 - a. Klien yang ingin melakukan konseling *online* bisa menghubungi SAPA 129 (chat/telepon) atau aplikasi/WhatsApp UPT PPA.
 - b. Tahap ini hanya sebagai gerbang awal: identifikasi klien dan jenis masalah, agar bisa diarahkan ke sesi konseling yang tepat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Penjadwalan & Persiapan Konseling Online

- a. Setelah pengaduan diterima, konselor menjadwalkan sesi konseling online dengan klien.
- b. Persiapan meliputi: memastikan perangkat, koneksi internet, dan platform konseling siap, serta memberikan informasi teknis kepada klien.

3. Pelaksanaan Konseling *Online*

- a. Sesi konseling dilakukan via video call, chat, atau telepon, sesuai kebutuhan klien.
- b. Tahapan konseling mencakup:
 - 1) Pembukaan hubungan (membangun kepercayaan)
 - 2) Identifikasi masalah (menggali permasalahan klien)
 - 3) Konseling/Intervensi (memberikan bimbingan, saran, atau strategi penyelesaian masalah)
 - 4) Penutup sesi (menyimpulkan hasil dan langkah tindak lanjut)

4. Evaluasi & Tindak Lanjut

Setelah sesi selesai, konselor mencatat hasil dan melakukan evaluasi: apakah klien membutuhkan sesi tambahan, rujukan ke lembaga lain, atau pendampingan lebih lanjut.



BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan konseling *online* (studi pada klien di UPT Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Riau), dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan klien berada pada kategori sangat puas, dengan mean empiris sebesar 65,27 dan Indeks Kepuasan Pelayanan dalam ke lima item pernyataan dominan menunjukkan sangat puas dan puas. Kepuasan klien dipengaruhi oleh berbagai aspek layanan, termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sesuai model *Servqual*, serta kualitas interaksi konselor menurut teori konseling online, di mana konselor yang profesional, empatik, dan responsif membuat klien merasa nyaman, didengar, dan dihargai. Instrumen penelitian (kuesioner) telah terbukti valid dan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,863, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan mewakili kondisi nyata tingkat kepuasan klien. Temuan ini memberikan dasar empiris bagi pengembangan layanan konseling online, dengan saran agar konselor terus menjaga profesionalisme dan empati, serta platform daring tetap mudah digunakan dan stabil, sehingga pengalaman konseling bagi klien tetap optimal dan memuaskan.

6.2 Saran

Beberapa saran yang ingin disampaikan penulis antara lain sebagai berikut:

- a. Bagi UPT Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Riau:
 1. Meningkatkan kualitas layanan Konseling *online*, baik dari segi proses maupun fasilitas, agar kepuasan klien meningkat.
 2. Mengumpulkan dan menindaklanjuti masukan dari klien untuk memperbaiki layanan sehingga lebih efektif dan efisien.
- b. Bagi Konselor :
 1. Meningkatkan *profesionalisme* dan keterampilan komunikasi *online*. Konselor disarankan terus mengasah kemampuan empati, *responsivitas*, dan penyampaian informasi yang jelas agar klien merasa nyaman dan puas.
 2. Memanfaatkan media *online* secara maksimal. Konselor harus memastikan penggunaan *platform* konseling *online* berjalan efektif, meminimalkan kendala teknis, serta menjaga keamanan dan kerahasiaan data klien.
 3. Memberikan perhatian pada *feedback* klien. Dengan menindaklanjuti masukan dari klien, konselor dapat menyesuaikan metode layanan sehingga lebih personal dan sesuai kebutuhan klien.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Disarankan meneliti variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelayanan, misalnya kemampuan konselor, kecepatan respon, atau faktor psikologis klien, agar hasil penelitian lebih komprehensif.
2. Memperluas sampel penelitian agar hasil lebih representatif dan dapat digeneralisasikan ke populasi yang lebih luas.



DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. A. (2020). Analisis Model Dua Faktor (*Hygiene Factors Dan Motivator Factors*) Dosen Tetap Pada Lldikti Wilayah Xi Kalimantan Di Banjarmasin. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 2(2), 134–147.
- Ardi, Z., Yendi, F. M., & Ifdil, I. (2013). *Konseling Online: Sebuah Pendekatan Teknologi Dalam Pelayanan Konseling. Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 1(1), 1–5.
- Ardimen. (2018). *Ardimen Pengembangan Kepribadian Konselor Berbasis Asmaul Husna Dalam*. 15(2), 102–115.
- Arifin. (2021). *ALACRITY : Journal Of Education*. 1(2), 20–29.
- Arswimba, B. A. (2023). Kepuasan Klien Terhadap Layanan *Cybercounseling. Jurnal Bimbingan Dan Konseling Borneo*, 4(2), 1–9.
- Ashari, T. (2020). *Program Pascasarjana Universitas Medan Area Medan*.
- Bambang, A. S. (2014). Perbedaan Model dan Teori dalam Ilmu Komunikasi. *Humaniora*, 5(2), 1153–1160.
- Bastomi, H. (2019). *Cyber Konseling: Sebuah Model Konseling Pada Konteks Masyarakat Berbasis Online. KONSELING EDUKASI "Journal of Guidance and Counseling"*, 3(1), 19–36
- Damayanti, R., Hanafi, A., & Cahyadi, A. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis Rs Islam Siti Khadijah Palembang) Riski Damayanti 1 , Agustina Hanafi 2 , & Afriyadi Cahyadi 3. *L Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*.
- Duniawati, D. S., Muksin, U., & Lukman, D. (2020). Model Konseling Online Ibunda. Id. *Jurnal Bimbingan, Penyuluhan, Konseling, dan Psikoterapi Islam*, 8, 1-18.
- Dwi, S. (2013). Pengantar Ilmu Sejarah. *Jurnal Ilmu Sejarah Dan Kebudayaan*.
- Egilsson, H. P. (n.d.). *Discussion Papers in Diplomacy The Origins , Use and Development of HotLine Diplomacy. Clingendael Institute*.
- Ellitan. (2009). Implementasi *E-Government* melalui *Hotline* Layanan Waterblue sehingga terlaksananya pelayanan yang efektif dan efisien di Kecamatan Cibiru Kota Bandung. 19(19), 19.
- FITRISMAN, H. R. (2022). *Pengaruh Penggunaan Konseling Online Dalam Memodifikasi Perilaku Self-Harm Pada Remaja Di Kelurahan Limbungan Baru Rumbai*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Giawa, Y. T., & Tinambunan, A. P. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Karakteristik Pekerjaan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Mitra Sejati Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 22, 40–51.
- Gustini, N., Ibrahim, T., & Pratama, W. E. (2022). Hubungan Manajemen Konseling *Online* Dan Kompetensi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Guru Bimbingan Konseling. *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*,
- Handoko, F., Atha, A., Putra, S., & Purba, S. H. (2024). Analisis Efektivitas Konseling *Online* Melalui Aplikasi *Riliv* Sebagai Alternatif Layanan Psikologi Pada Pengguna di Indonesia. 3, 118–123.
- Hartono, P. (2018). metode pengumpulan dan teknik analisis penelitian hal 23-24
- Haryati, A. (2020). *Online counseling* sebagai alternatif strategi konselor dalam melaksanakan pelayanan *e-counseling* di era industri 4.0. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 2(2), 27-38.
- Hasanah, I. A., Idris, F., & Fitri, S. (2013). Survei Kepuasan Kerja Guru Pembimbing/Konselor Sekolah SMP Negeri Di Kotamadya Jakarta Timur. *INSIGHT: Jurnal Bimbingan Konseling*, 2(2), 53–57.
- Hasanah, I. A., Idris, F., & Fitri, S. (2020). Survei Kepuasan Kerja Guru Pembimbing/Konselor Sekolah SMP Negeri Di Kotamadya Jakarta Timur. *INSIGHT: Jurnal Bimbingan Konseling*, 2(2), 53–57.
- Hermani, W. &. (2017). Pengaruh Pencurian Terhadap Masyarakat Sekitar. *Wicaksono & Hermani*, 2(1), 69–88.
- Ifdil, & Ardi, Z. (2013). Konseling *Online* Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-konseling Indonesian *Institute for Counseling and Education*. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 1(1), 15–22.
- Ilyas, A. (2018). Kepuasan Kerja; Harapan dan Tantangan Bagi Konselor. *International Conferences on Educational, Social Sciences and Technology*, April, 101–119.
- KIRANA, D. L. (2019). Cybercounseling Sebagai Salah Satu Model Perkembangan Konseling Bagi Generasi Milenial. *Al-Tazkiah*, 8(1), 51–63.
- Krisnasari, H. R. (2017). Pengaruh Indikator-Indikator Kualitas Layanan dari Bagian Layanan Mahasiswa dan Kualitas Produk Portal Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Journal of Industrial Engineering & Management Systems*, 6(1), 47–68.
- Nurkhalisa, Razak, A. R., & Tahir, M. (2021). Inovasi Pelayanan Pengaduan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hotline Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Journal Unismuh*, 2(1), 202–216.

Pane, R. (2016). Kompetensi Kepribadian Konselor dalam Pelaksanaan Bimbingan dan Konseling Islam. *Hikmah*, 10(2), 1–15.

Parinata, D. (2025). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Youtube Dan Facebook Terhadap Hasil Belajar Matematika. *Jurnal Ilmiah Matematika Realistik*.

Pohan, R., Tarbiyah, F., Keguruan, D. A. N., Islam, U., Sultan, N., & Kasim, S. (2022). *Problematika Pelaksanaan Konseling Online Bidang Bimbingan Karir Di Sma Al-Falah*.

R., Pembinaan, L., & Anak, K. (2023). *Teso*, 2024.

Ratu, B. (2016). Peningkatan Kemampuan Perencanaan Karier Melalui Layanan Bimbingan Kelompok Teknik Diskusi Pada Siswa Kelas VIII H SMP Negeri 3 Kebumen. *Universitas Negeri Yogyakarta, 1951*, 10–18.

Restu, W., & Diah, L. (2019). Pengaruh Penggunaan Model Pembelajaran Otentik Terhadap Motivasi Belajar. *Teknologi Pendidikan*, 4(1), 53–61.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi*. 7.

Ruhansih, D. S. (2017). Efektivitas Strategi Bimbingan Teistik Untuk Pengembangan Religiusitas Remaja (Penelitian Kuasi Eksperimen Terhadap Peserta Didik Kelas X SMA Nugraha Bandung Tahun Ajaran 2014/2015). *QUANTA: Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 1(1), 1–10.

Sandriani, S., & Yogias, M. A. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Perkebunan Pada PT. Perkebunan Nusantara V Kebun Air Molek i Kab. Indragiri Hulu. *VALUTA*, 1(2), 233

Sembiring, J. M. (2022). Pengaruh Efikasi Diri Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pergawai Pada Kantor Dinas Ketahanan Pangan Dan Peternakan Provinsi Sumatera Utara. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 185–199.

Sugiyono, 2020. (2020). *Gambaran Pengetahuan Kader Tentang Interpretasi Grafik Pertumbuhan Balita Di Posyandu Desa Losari Kidul*. 3, 33–49.

Sujamawardi, L. H. (2018). Analisis Yuridis Pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun. *Dialogia Juridica*, 9(2), 84–100.

Tarmizi, M. P. (2016). bimbingan konseling islami.

UMAR, N. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif. *Google Books*, April 2022

Ursula, P. abda. (2021). Mengenal Layanan Konseling. *Jurnal Pendidikan*, 8(3),

Wibowo, N. C. H., Milenia, F. I., & Azmi, F. H. (2019). Rancang Bangun Bimbingan Konseling Online. *Walisongo Journal of Information Technology*, 1(1), 14

Zuraida, Z. (2020). Kepuasan kerja ditinjau dari beban kerja karyawan yang berlatarbelakang pendidikan tidak sesuai dengan pekerjaan. *Jurnal Ilmiah Psyche*, 14(2), 71-82.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Petunjuk Pengisian !

1. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti.
2. Berilah tanda (✓) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda.
3. Tidak ada jawaban benar atau salah, pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan keadaan atau perasaan Anda.
4. Jawaban Anda sangat berharga untuk keperluan penelitian ini.

Catatan : Data yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya secara penuh. Informasi pribadi maupun jawaban Anda tidak akan disebarluaskan kepada pihak lain di luar kepentingan penelitian ini. Identitas responden tidak akan dicantumkan dalam laporan penelitian, sehingga tidak ada pihak yang dapat mengetahui jawaban Anda secara individu.

No	Pertanyaan	Sangat Puas (SP)	Puas (P)	Cukup Puas (CP)	Tidak Puas (TP)	Sangat Tidak Puas (STP)
1.	Sesi konseling <i>Online</i> selalu dimulai dan selesai sesuai jadwal yang telah disepakati.					
2.	Konselor cepat memahami inti permasalahan yang saya sampaikan.					
3.	Konselor memberikan informasi yang jelas.					
4.	Konselor memperhatikan saya dengan penuh perhatian selama sesi.					
5.	Platform atau aplikasi konseling online mudah diakses dan stabil.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 2 TABULASI DATA PENELITIAN

UIN SUSKA RIAU

TABULASI DATA PENELITIAN KEPUASAN PELAYANAN KONSELING ONLINE

NO	X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL
1	3	3	4	3	3	16
2	3	2	5	3	3	16
3	5	3	3	4	3	18
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	4	23
6	5	5	5	5	5	25
7	5	4	4	5	4	22
8	5	5	5	5	5	25
9	3	4	4	3	3	17
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	5	4	21
13	5	4	5	4	4	17
14	4	4	5	5	4	22
15	5	4	5	4	5	23
16	4	5	5	3	4	21
17	3	3	3	4	4	17
18	4	4	4	5	5	22
19	4	4	4	5	4	21
20	4	4	4	4	4	20
21	5	5	5	5	5	25
22	5	5	4	5	5	24
23	5	4	4	5	5	23
24	4	5	5	4	4	22
25	4	5	5	4	4	22
26	5	5	4	5	4	23
27	3	3	3	3	3	15
28	4	5	5	4	4	22
29	4	4	4	4	4	20
30	5	5	5	4	4	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 3

UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UJI VALIDITAS KEPUASAN PELAYANAN KONSELING ONLINE

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5
X1	Pearson Correlation	1	.602**	.306	.841**	.648**
	Sig. (2-tailed)		.000	.100	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.602**	1	.518**	.624**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.306	.518**	1	.263	.394*
	Sig. (2-tailed)	.100	.003		.161	.031
	N	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.841**	.624**	.263	1	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.161		.000
	N	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.648**	.608**	.394*	.737**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.031	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UJI REABILITAS KEPUASAN PELAYANAN

Case processing summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the produre			

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 4

DOKUMENTASI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 1 Contoh Website Online Yang Ada Di UPT PPA Provinsi Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



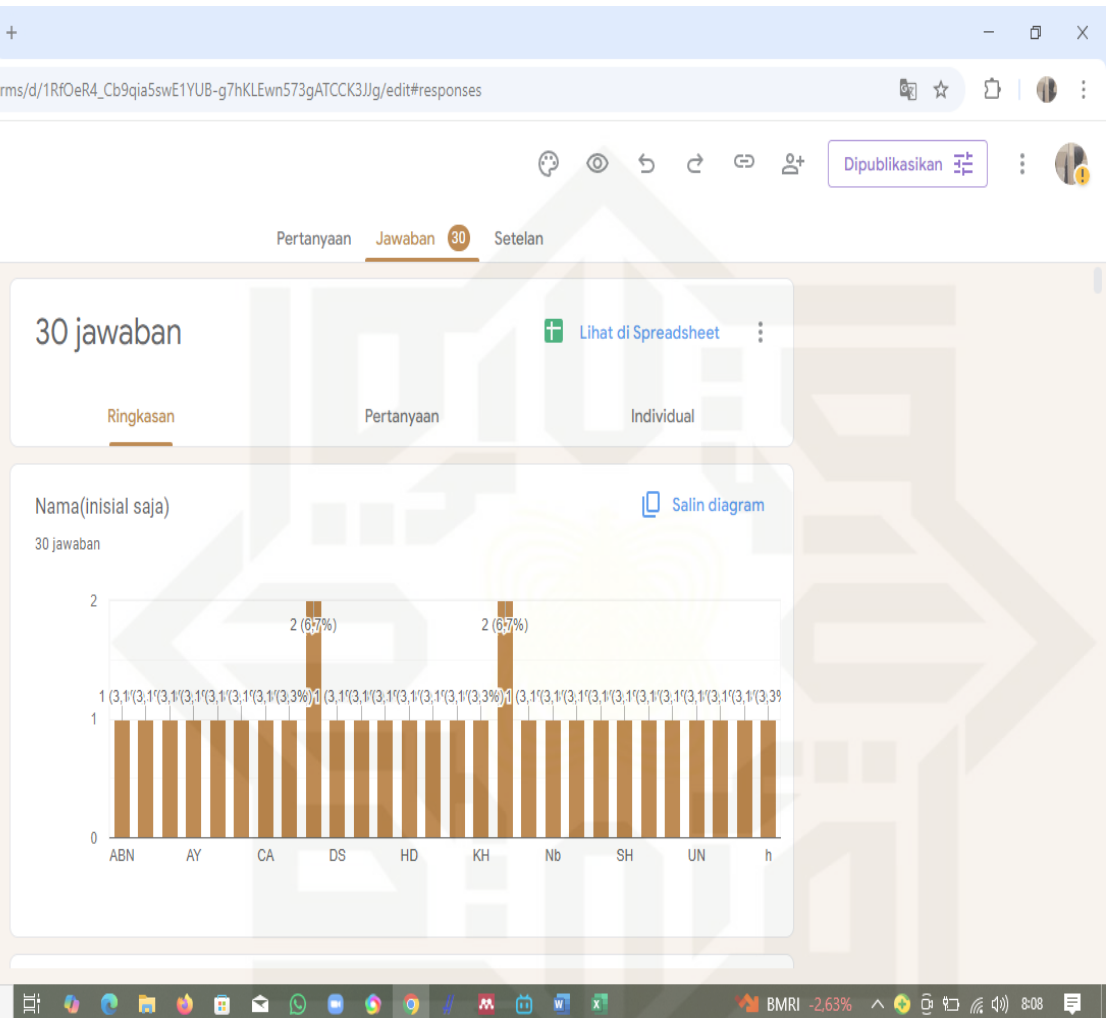
Gambar 2 Kegiatan Konseling Online

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak meru-
jikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3 Form Kuesioner Berdasarkan Jumlah Responden

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Evaluasi Kursus
- Evaluasi
1. Diarangkai menyutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

