

E-counseling untuk kesehatan mental mahasiswa: a systematic review terhadap efektivitas, sikap, dan pengalaman pengguna

Geby Aisyah Fitri¹ ✉

¹Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi, Universitas Negeri Semarang, Semarang

✉gebyasf@students.unnes.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mensintesis bukti empiris mengenai efektivitas, sikap, dan pengalaman mahasiswa terhadap layanan *e-counseling*. Metode yang digunakan adalah *Systematic Literature Review* (SLR) dengan mengikuti pedoman *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA). Penelusuran literatur dilakukan pada database Scopus, SAGE, ScienceDirect, dan SpringerLink terhadap artikel yang dipublikasikan pada tahun 2020–2025. Sebanyak 14 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan dianalisis menggunakan sintesis naratif. Hasil menunjukkan bahwa *e-counseling* efektif dalam menurunkan kecemasan, stres, depresi, dan *psychological distress* serta meningkatkan kesejahteraan psikologis mahasiswa. Sikap mahasiswa terhadap *e-counseling* cenderung positif yang dipengaruhi oleh kemudahan akses, fleksibilitas, efisiensi waktu, dan anonimitas. Pengalaman mahasiswa menunjukkan bahwa *e-counseling* memberikan dukungan emosional, rasa aman, dan kenyamanan dalam mengungkapkan masalah pribadi, disertai hambatan berupa kendala teknis, keterbatasan komunikasi nonverbal, dan stigma pencarian bantuan psikologis. Temuan ini mengindikasikan bahwa *e-counseling* merupakan intervensi digital yang efektif dan adaptif dalam mendukung layanan kesehatan mental mahasiswa di era digital.

Kata Kunci: e-counseling; efektivitas layanan; kesehatan mental; mahasiswa; pengalaman pengguna.

Abstract: This study aimed to synthesize empirical evidence regarding the effectiveness, attitudes, and experiences of university students toward *e-counseling* services. A *Systematic Literature Review* (SLR) was conducted following the *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA) guidelines. Literature searches were carried out in Scopus, SAGE, ScienceDirect, and SpringerLink databases for articles published between 2020 and 2025. A total of 14 studies that met the inclusion criteria were analyzed using narrative synthesis. The findings indicate that *e-counseling* is effective in reducing anxiety, stress, depression, and *psychological distress*, while enhancing students' *psychological well-being*. Students generally demonstrate positive attitudes toward *e-counseling*, influenced by accessibility, flexibility, time efficiency, and anonymity. Some students still prefer face-to-face counseling due to stronger perceived therapeutic relationships. Students' experiences reveal that *e-counseling* provides emotional support, a sense of safety, and comfort in disclosing personal issues, although challenges remain, including technical difficulties, limited nonverbal communication, and stigma associated with help-seeking behavior. The findings suggest that *e-counseling* is an

effective digital intervention for supporting university students' mental health in the digital era.

Keywords: *e-counseling; mental health; university students; service effectiveness; user experience.*

Received: 28-02-2026; **Accepted:** 28-04-2026; **Published:** 02-05-2026

Citation: Fitri, G., A. (2026). E-counseling untuk kesehatan mental mahasiswa: a systematic review terhadap efektivitas, sikap, dan pengalaman pengguna. *Counsellia: Jurnal Bimbingan dan Konseling*. 16 (1). 70 – 86. Doi: 10.25273/counsellia.v16i1.24916



Copyright ©2026 Counsellia: Bimbingan dan Konseling

Published by Universitas PGRI Madiun. This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

PENDAHULUAN

Masa dewasa awal merupakan periode yang sangat rentan untuk individu mengalami masalah kesehatan mental, terutama pada mahasiswa (Novella dkk., 2022). Kondisi ini semakin diperburuk sejak terjadi pandemi COVID-19 yang memberikan dampak sangat negatif terhadap kondisi kesehatan mental mahasiswa. Berbagai studi menunjukkan bahwa selama pandemi mahasiswa mengalami peningkatan gejala depresi, kecemasan, stres, gangguan tidur, kemarahan, hingga penyalahgunaan alkohol (Charles dkk., 2021). Selain itu, mahasiswa juga mengalami penurunan motivasi belajar, meningkatnya perasaan terisolasi, serta tekanan emosional akibat perubahan sistem pembelajaran dan keterbatasan interaksi sosial (Browning dkk., 2021). Kondisi tersebut mendorong kebutuhan akan intervensi yang efektif dan mudah diakses untuk membantu mahasiswa mengatasi berbagai masalah kesehatan mental (Celia dkk., 2022).

Kebutuhan tersebut bersifat berkelanjutan pada mahasiswa, meskipun pandemi COVID-19 telah berakhir. Hal ini dikarenakan pada masa dewasa awal mahasiswa menghadapi berbagai tekanan akademik, tuntutan adaptasi sosial, serta ketidakpastian karir yang dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis mereka (Madrid-Cagigal dkk., 2025). Namun faktanya, hanya sebagian kecil mahasiswa yang mengakses layanan profesional untuk menangani masalah kesehatan mental. Padahal layanan profesional di perguruan tinggi memiliki peran penting dalam membantu mahasiswa mengatasi berbagai masalah akademik, karir, psikososial, hingga gangguan psikologis. Beberapa hambatan utama mahasiswa dalam mencari bantuan layanan profesional kesehatan mental dikarenakan akses, biaya, jarak, serta stigma dan sikap terhadap layanan kesehatan mental itu sendiri (Bird dkk., 2020). Kondisi tersebut mendorong munculnya inovasi layanan berbasis digital yang memungkinkan pemberian dukungan layanan kesehatan mental melalui media seperti *chat*, *video conference*, maupun aplikasi berbasis web. Inovasi ini dikenal dengan istilah *e-counseling*.

E-counseling merupakan inovasi layanan konseling berbasis digital yang mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir (Cerolini dkk., 2023). Meskipun penggunaannya meningkat pesat selama pandemi COVID-19, layanan ini tetap relevan pada era pascapandemi karena memanfaatkan platform digital yang familiar bagi mahasiswa serta menawarkan fleksibilitas dan aksesibilitas yang tinggi (Austin dkk., 2025). *E-counseling* memungkinkan mahasiswa mengakses layanan dari waktu dan ruang mereka sendiri serta membantu menjangkau mahasiswa yang sebelumnya enggan mencari bantuan profesional (Wells, 2023; Wong dkk., 2018). Integrasi teknologi digital juga

memungkinkan konselor memberikan layanan yang lebih cepat, luas, dan juga adaptif terhadap kebutuhan pengguna (Simon dkk., 2025). Anonimitas dalam *e-counseling* juga dapat menurunkan kecemasan, tekanan, stigma, serta meningkatkan kepercayaan diri individu dalam mencari bantuan psikologis (Bird dkk., 2020; Kraus dkk., 2010; Manhal-Baugus, 2001; Shahim dkk., 2021; Yurayat & Seechaliao, 2022).

Pelaksanaan *e-counseling* khususnya melalui *video conference* juga dapat menyerupai konseling *face-to-face* karena memungkinkan komunikasi secara langsung (*real-time*), sehingga dapat meningkatkan motivasi konseli untuk dapat melanjutkan sesi konseling (Zeren, dkk., 2020). Sejumlah studi juga menunjukkan bahwa *e-counseling* memiliki efektivitas yang sama dengan konseling *face-to-face* dalam menangani masalah kesehatan mental seperti depresi, kecemasan, dan juga stres (Berryhill dkk., 2019). Keberhasilan layanan *e-counseling* tidak hanya dipengaruhi oleh aspek efektivitas saja, tetapi juga oleh faktor psikologis seperti sikap individu terhadap layanan serta pengalaman selama proses konseling. Sejalan dengan yang disampaikan Bird dkk. (2019), bahwa sikap mahasiswa terhadap layanan *e-counseling* seperti persepsi, kepercayaan, dan stigma berperan penting dalam menentukan niat serta keberlanjutan penggunaan layanan *e-counseling*. Pengalaman pengguna selama proses konseling seperti kenyamanan komunikasi, kualitas interaksi, serta hambatan teknis juga menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan dan efektivitas dalam penggunaan layanan *e-counseling* (Amos dkk., 2020).

Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa keberhasilan implementasi *e-counseling* tidak hanya ditentukan oleh efektivitas layanan dalam membantu mengatasi masalah kesehatan mental mahasiswa, tetapi juga oleh bagaimana mahasiswa memandang dan mengalami layanan tersebut. Pengalaman pengguna yang positif, seperti kemudahan akses, kenyamanan komunikasi, dan kualitas interaksi dengan konselor, berpotensi membentuk persepsi yang lebih baik terhadap layanan. Sikap yang positif terhadap layanan juga sering dikaitkan dengan meningkatnya keterlibatan dan keberlanjutan penggunaan layanan digital kesehatan mental (Gbollie dkk., 2023; Pretorius dkk., 2019). Oleh karena itu, efektivitas sikap, dan pengalaman pengguna perlu dipahami secara terpadu untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai keberhasilan penggunaan *e-counseling* pada mahasiswa.

Penelitian mengenai *e-counseling* telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir, namun sebagian besar studi masih berfokus pada satu dimensi tertentu secara terpisah. Beberapa studi lebih banyak menyoroti efektivitas *e-counseling* dalam menurunkan stres, kecemasan, depresi, dan distress psikologis mahasiswa, tanpa mengeksplorasi bagaimana pengalaman pengguna selama proses konseling memengaruhi keberhasilan layanan (Celia, Tessitore, dkk., 2022; Novella dkk., 2022; Zeren dkk., 2020). Studi lain berfokus pada sikap mahasiswa terhadap *e-counseling* seperti, persepsi, stigma, dan niat penggunaan layanan, tetapi belum banyak mengaitkannya dengan manfaat psikologis yang diperoleh pengguna (Amos dkk., 2020; Savarese dkk., 2020). Studi yang mengeksplorasi pengalaman mahasiswa dalam menggunakan *e-counseling* lebih banyak membahas aspek aksesibilitas, kenyamanan, dan hambatan teknis tanpa mengevaluasi dampak psikologis layanan secara komprehensif. Fragmentasi kajian tersebut menunjukkan keterbatasan pemahaman mengenai *e-counseling* pada mahasiswa, akibat belum terintegrasinya analisis efektivitas, sikap, dan pengalaman pengguna dalam konteks perguruan tinggi.

Berdasarkan kondisi di atas, penelitian ini bertujuan untuk melakukan tinjauan sistematis terhadap berbagai studi yang berkaitan dengan *e-counseling* pada mahasiswa perguruan tinggi, dengan fokus pada tiga aspek utama, yaitu efektivitas, sikap, dan pengalaman pengguna terhadap layanan *e-counseling*. Berbeda dengan kajian sebelumnya yang cenderung menelaah aspek-aspek tersebut secara terpisah, penelitian ini

mengintegrasikan ketiganya dalam satu kerangka sintesis untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika penggunaan *e-counseling* pada mahasiswa. Melalui sintesis ketiga aspek tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penggunaan *e-counseling* pada mahasiswa. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi perguruan tinggi dalam mengembangkan layanan kesehatan mental yang lebih responsif, membantu konselor meningkatkan kualitas layanan daring, serta memberikan masukan bagi pengembang platform digital dalam merancang layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasil kajian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai *e-counseling* dan menjadi dasar bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain *Systematic Literature Review* (SLR) dengan mengacu pada pedoman *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA). Pendekatan SLR digunakan untuk memperoleh sintesis berbasis bukti empiris yang komprehensif mengenai implementasi *e-counseling* pada mahasiswa perguruan tinggi. Proses penelitian dilakukan secara sistematis, eksplisit, dan replikatif untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, serta mensintesis studi empiris terkait *e-counseling* dalam menangani masalah kesehatan mental mahasiswa dengan fokus pada efektivitas layanan, sikap mahasiswa terhadap *e-counseling*, serta pengalaman mahasiswa selama mengikuti layanan.

Sumber Data

Sumber data berasal dari artikel ilmiah yang diperoleh melalui basis data akademik Scopus, SAGE Journals, ScienceDirect, dan SpringerLink. Proses pencarian menggunakan kombinasi kata kunci dengan bantuan operator Boolean (AND, OR), yang disesuaikan dengan karakteristik masing-masing basis data. Kata kunci yang digunakan meliputi: “*e-counseling*”, “*online counseling*”, “*mental health*”, “*college students*”, “*university students*”, “*psychological distress*”, “*student attitudes*”, dan “*online counseling experience*”. Artikel yang ditemukan kemudian melalui dua tahap proses seleksi, yaitu penyaringan berdasarkan judul dan abstrak (*title and abstract screening*), kemudian dilanjutkan dengan penelaahan teks penuh (*full-text screening*).

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) studi empiris terkait *e-counseling*; (2) subjek penelitian mahasiswa perguruan tinggi; (3) membahas aspek efektivitas, sikap, atau pengalaman pengguna; (4) publikasi pada tahun 2020–2025; (5) tersedia dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris; dan (6) tersedia dalam bentuk teks penuh (*full text*). Kriteria eksklusi meliputi: (1) artikel non-empiris, (2) tidak berfokus pada mahasiswa, (3) tidak membahas *e-counseling*, (4) tidak tersedia menyediakan akses teks penuh.

Teknik Pengumpulan Data

Artikel yang memenuhi kriteria inklusi selanjutnya dilakukan penilaian kualitas untuk memastikan relevansi dan kelayakan studi yang digunakan dalam sintesis. Penilaian dilakukan dengan mempertimbangkan kejelasan tujuan penelitian, kesesuaian metode, karakteristik partisipan, instrumen penelitian, serta kejelasan hasil penelitian yang dilaporkan. Data dari setiap artikel yang memenuhi kriteria diekstraksi menggunakan *standardized data extraction form*. Informasi yang dikumpulkan meliputi nama penulis, tahun publikasi, negara penelitian, desain penelitian, karakteristik partisipan, bentuk

intervensi *e-counseling*, serta temuan utama penelitian terkait efektivitas, sikap, dan pengalaman pengguna.

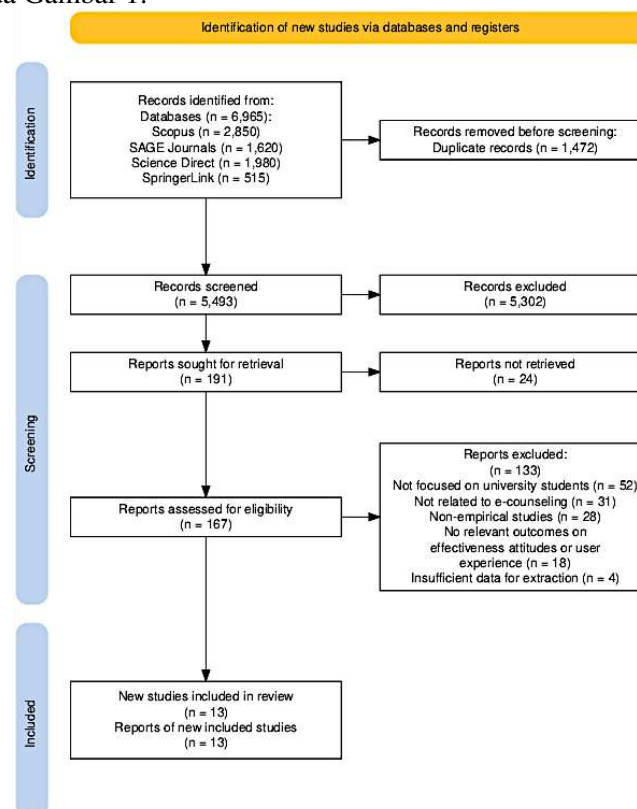
Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif dengan *thematic analysis*. Hasil analisis kemudian disintesis secara naratif ke dalam tiga temuan utama, yaitu: (1) efektivitas *e-counseling* pada mahasiswa, (2) sikap mahasiswa terhadap layanan *e-counseling*, dan (3) pengalaman mahasiswa dalam menggunakan layanan *e-counseling*. Melalui proses sintesis tersebut diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai implementasi dan manfaat *e-counseling* dalam konteks kesehatan mental mahasiswa di perguruan tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan proses identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, dan inklusi artikel yang dilakukan sesuai pedoman *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA), diperoleh 13 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan dianalisis dalam tinjauan sistematis ini. Proses seleksi artikel yang dilakukan pada setiap tahap disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. PRISMA Flow Diagram of Study Selection Process

Berdasarkan proses pencarian literatur pada empat basis data, yaitu Scopus, SAGE Journals, SpringerLink, dan ScienceDirect, diperoleh sebanyak 6.965 artikel. Setelah dilakukan penghapusan artikel duplikat ($n = 1.472$), tersisa 5.493 artikel untuk tahap penyaringan. Pada tahap *screening* berdasarkan judul dan abstrak, sebanyak 5.302 artikel

dikeluarkan sehingga tersisa 191 artikel yang memenuhi syarat untuk ditelaah lebih lanjut. Selanjutnya, 24 artikel tidak dapat diperoleh dalam bentuk *full text*, sehingga 167 artikel dinilai kelayakannya. Dari proses penilaian kelayakan tersebut, sebanyak 154 artikel dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Dengan demikian, sebanyak 13 artikel memenuhi seluruh kriteria dan diikutsertakan dalam proses sintesis data pada tinjauan sistematis ini. Hasil seleksi literatur yang ditemuka disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Seleksi Literatur

No.	Judul (Penulis, Tahun)	Desain	Sampel	Temuan Utama
1	Improving University Students' Mental Health During the COVID-19 Pandemic: Evidence From an Online Counseling Intervention in Italy (Celia, Tessitore, dkk., 2022)	<i>Experimental Design (One-group pretest-posttest)</i>	32 Mahasiswa Italia	<i>E-counseling</i> menurunkan distress psikologis, stres, kecemasan, afek negatif, serta meningkatkan <i>subjective well-being</i> , afek positif, dan <i>future time perspective</i> pada mahasiswa.
2	The effectiveness of online counseling for university students in Turkey: A non-randomized controlled trial (Zeren, dkk., 2020)	<i>Experimental Design (Non-Randomized Controlled Trial)</i>	60 Mahasiswa Turki	<i>E-counseling</i> menurunkan afek negatif pada mahasiswa.
3	Effect of online counselling on emotional outcomes during the COVID-19 pandemic: An innovative group intervention for university students using the Brain Wave Modulation Technique (Celia, Cavicchiolo, dkk., 2022)	<i>Eksperimental Design (Randomized Controlled Trial)</i>	54 Mahasiswa Italia	<i>E-counseling</i> berbasis BWM-T meningkatkan afek positif dan menurunkan afek negatif pada mahasiswa.
4	Investigation of online counseling with solution focused brief counseling-based implementation for students with severe academic stress conditions (Ardi dkk., 2022)	<i>Eksperimental Design (Single-Subject Experimental Design)</i>	5 Mahasiswa Indonesia	<i>E-counseling</i> berbasis SFBC menurunkan stres akademik secara konsisten selama fase intervensi pada mahasiswa.

No.	Judul (Penulis, Tahun)	Desain	Sampel	Temuan Utama
5	Online Counselling Services: University Students' Perception (Shahim dkk., 2021)	Survei Kuantitatif (<i>Cross-Sectional</i>)	263 Mahasiswa Malaysia	Mahasiswa menunjukkan sikap positif dan kesiapan yang baik terhadap <i>e-counseling</i> .
6	Student Perspectives on improving mental health support Services at university (Priestley dkk., 2022)	Kualitatif dengan <i>Thematic Analysis</i>	73 Mahasiswa Inggris	Mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap <i>e-counseling</i> karena fleksibel, anonim, dan mudah diakses sebagai pelengkap layanan kesehatan mental kampus.
7	Online university counselling services and psychological problems among italian students in lockdown due to covid-19 (Savarese dkk., 2020)	<i>Mixed-Methods Design</i>	49 Mahasiswa Italia	<i>E-counseling</i> memberikan ruang bagi mahasiswa untuk mendiskusikan dan memperoleh dukungan terkait permasalahan yang mereka hadapi.
8	College students' attitudes, stigma, and intentions toward seeking online and face-to-face counseling (Bird dkk., 2020)	Survei Kuantitatif <i>Cross-Sectional</i>	538 Mahasiswa Amerika Serikat	Mahasiswa lebih menyukai konseling <i>face-to-face</i> dibandingkan <i>e-counseling</i> karena <i>e-counseling</i> memiliki <i>self-stigma</i> dan tingkat ketidaknyamanan yang lebih tinggi.
9	University Student Counselees' Attitudes and Experiences Towards Online Counseling During the Covid-19 Pandemic: A Mixed Methods Study (Yurayat & Tuklang, 2023)	<i>Mixed-Methods Design (Explanatory Sequential: Survei & Wawancara)</i>	131 Mahasiswa Thailand	Mahasiswa memiliki sikap positif terhadap layanan <i>e-counseling</i> karena layanan yang mudah diakses, fleksibel, dan nyaman, serta membantu mengurangi stres dan kecemasan.
10	Psychological distress and academic success: a two-year study comparing the outcome of two online interventions at a university counseling and consultation service in Italy (Mammarella dkk., 2024)	<i>Longitudinal Comparative Design</i>	379 Mahasiswa Italia	VCMH dan Ts-iCBT efektif menurunkan distress emosional mahasiswa. VCMH lebih efektif dalam menurunkan distress, sedangkan Ts-iCBT berkaitan dengan tingkat kelulusan yang lebih tinggi.

No.	Judul (Penulis, Tahun)	Desain	Sampel	Temuan Utama
11	Undergraduate Students' Attitudes towards Online Counseling since the COVID-19 Pandemic (Yurayat & Seechaliao, 2022)	Survei Kuantitatif (Cross-Sectional Design)	417 Mahasiswa Thailand	Mahasiswa menunjukkan sikap positif yang tinggi terhadap <i>e-counseling</i> .
12	Investigating College Students' Intentions to Seek Online Counseling Services (Wang dkk., 2020)	Survei Kuantitatif	440 Mahasiswa	Sikap, <i>subjective norms</i> , dan <i>perceived behavioral control</i> memprediksi niat mahasiswa menggunakan layanan <i>e-counseling</i> .
13	Experiences of Online Counseling Among Undergraduates in Some Ghanaian Universities (Amos dkk., 2020)	Kualitatif Pendekatan Fenomenologi	8 Mahasiswa Ghana	Mahasiswa merasakan manfaat <i>e-counseling</i> berupa kemudahan akses, fleksibilitas, privasi, dan mobilitas.

Berdasarkan hasil studi yang disajikan pada tabel 1, temuan penelitian dapat dikelompokkan ke dalam tiga tema utama, yaitu: (1) efektivitas layanan *e-counseling*, (2) sikap mahasiswa terhadap *e-counseling*, dan (3) pengalaman dalam mengikuti layanan *e-counseling*.

Pembahasan

Efektivitas Layanan E-Counseling

Hasil sintesis berbagai studi menunjukkan bahwa layanan *e-counseling* berpotensi menjadi intervensi yang efektif dalam mendukung kesehatan mental mahasiswa. Sejumlah studi melaporkan penurunan kecemasan, stres, afek negatif, dan distres psikologis setelah mahasiswa mengikuti layanan konseling berbasis digital (Celia, Tessitore, dkk., 2022; Novella dkk., 2022; Zeren dkk., 2020). Temuan tersebut menunjukkan bahwa *e-counseling* tidak hanya berfungsi sebagai alternatif layanan ketika akses terhadap konseling tatap muka terbatas, tetapi juga telah berkembang menjadi bentuk intervensi psikologis yang relevan untuk menjawab kebutuhan kesehatan mental mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi.

Efektivitas *e-counseling* dapat dijelaskan melalui beberapa mekanisme. Pertama, layanan ini memperluas akses mahasiswa terhadap bantuan profesional karena dapat digunakan tanpa keharusan hadir secara fisik di pusat konseling. Fleksibilitas waktu dan tempat membuat mahasiswa lebih mudah menyesuaikan layanan dengan jadwal akademik, aktivitas kampus, serta kondisi personal mereka. Kedua, format daring dapat mengurangi hambatan psikologis awal dalam mencari bantuan, terutama bagi mahasiswa yang merasa malu, takut dinilai, atau khawatir terhadap stigma ketika mengakses layanan konseling secara langsung (Bird dkk., 2020; Wang dkk., 2020). Dengan demikian, dampak positif *e-counseling* tidak hanya muncul karena penggunaan teknologi, tetapi karena teknologi tersebut mampu menurunkan hambatan praktis dan psikologis yang selama ini membatasi akses mahasiswa terhadap dukungan profesional.

Efektivitas *e-counseling* juga berkaitan erat dengan kualitas hubungan terapeutik. Dalam pelaksanaan layanan *e-counseling*, *therapeutic alliance* tetap menjadi faktor penting karena keberhasilan konseling bergantung pada kerja sama antara konselor dan konseli, kesepakatan tujuan konseling, rasa percaya, serta keterlibatan emosional selama proses konseling. Konsep *digital therapeutic alliance* menjelaskan bahwa hubungan terapeutik tetap dapat terbentuk dalam layanan berbasis teknologi apabila konselor mampu menghadirkan empati, responsivitas, konsistensi, rasa aman, dan komunikasi yang jelas dalam ruang daring (Lederman & D'Alfonso, 2021)

Temuan Celia, dkk (2022) menunjukkan bahwa layanan *e-counseling* terbukti mampu menurunkan tingkat kecemasan, stres, dan distress psikologis, sekaligus meningkatkan *subjective well-being*, dan *future time perspective* pada mahasiswa. Peningkatan *future time perspective* menjadi temuan yang penting karena menunjukkan bahwa *e-counseling* tidak hanya bekerja secara kuratif dalam menurunkan gejala psikologis, tetapi juga memiliki fungsi promotif dan preventif. Artinya, layanan ini dapat membantu mahasiswa membangun orientasi masa depan yang lebih positif, memperkuat harapan, serta meningkatkan kemampuan mereka dalam memaknai tantangan akademik dan personal secara lebih adaptif.

Penelitian yang menggunakan pendekatan khusus dalam *e-counseling* juga menunjukkan hasil yang serupa. Intervensi berbasis *Brain Wave Modulation Technique* (BWM-T) terbukti meningkatkan afek positif dan menurunkan afek negatif mahasiswa secara signifikan dibandingkan kelompok kontrol (Celia, Cavicchiolo, dkk., 2022). Sementara itu, layanan *Solution-Focused Brief Counseling* (SFBC) dan *Solution-Focused Brief Therapy* (SFBT) yang dilakukan secara daring terbukti efektif dalam mengurangi stres akademik dan kecemasan mahasiswa (Ardi dkk., 2022; Novella dkk., 2022). Bahkan Novella dkk. (2022) menemukan bahwa efektivitas SFBT *online* setara dengan konseling tatap muka. Temuan ini memperkuat argumen bahwa keberhasilan *e-counseling* sangat dipengaruhi oleh kejelasan pendekatan intervensi, fokus pada solusi, keterlibatan konseli, serta kemampuan konselor dalam mempertahankan kualitas hubungan terapeutik melalui media digital.

Perbedaan efektivitas layanan *e-counseling* juga terlihat dalam penelitian (Mammarella dkk., 2024) yang menemukan bahwa dua bentuk intervensi *e-counseling*, yaitu *Videochat with Clinical Mental Health Consultation* (VCMH) dan *Therapist-Supported Internet Cognitive Behavioral Therapy* (Ts-iCBT), sama-sama efektif dalam menurunkan distress emosional mahasiswa. Namun, intervensi VCMH menunjukkan penurunan distress yang lebih besar dibandingkan Ts-iCBT. Perbedaan ini dapat dipahami karena VCMH berbasis komunikasi sinkron melalui *videochat*, sehingga memungkinkan konselor dan konseli membangun interaksi langsung, menangkap respons emosional secara lebih cepat, serta menghadirkan dukungan interpersonal yang lebih kuat. Sebaliknya, Ts-iCBT merupakan intervensi berbasis program terstruktur yang lebih menuntut kemandirian konseli dalam mengikuti modul dan mempertahankan keterlibatan selama proses intervensi. Dengan demikian, mahasiswa dengan tekanan psikologis yang lebih tinggi cenderung membutuhkan layanan dengan intensitas kontak terapeutik yang lebih kuat, sedangkan mahasiswa dengan distress ringan hingga sedang dapat lebih sesuai menggunakan intervensi daring yang bersifat terstruktur dan mandiri.

Perbedaan efektivitas tersebut juga dapat dipahami melalui konsep *social presence*. *Social presence* merujuk pada sejauh mana individu merasakan kehadiran psikologis orang lain dalam interaksi digital. Dalam layanan *e-counseling*, *social presence* menjadi penting karena mahasiswa tidak hanya membutuhkan akses digital, tetapi juga membutuhkan pengalaman komunikasi yang membuat konselor terasa hadir, responsif, empatik, dan dapat dipercaya. Isriyah dkk. (2023) menunjukkan bahwa *perceived social presence*,

usefulness, utility, dan *opportunity* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* individu dalam mengikuti layanan bimbingan daring. Temuan tersebut dapat digunakan untuk menjelaskan bahwa semakin kuat kehadiran sosial yang dirasakan mahasiswa dalam layanan digital, semakin besar kemungkinan mereka untuk terlibat secara aktif dalam proses bantuan. Oleh karena itu, layanan berbasis video berpotensi menghadirkan *social presence* yang lebih kuat dibandingkan layanan berbasis teks atau modul mandiri karena memungkinkan ekspresi wajah, intonasi suara, dan respons emosional secara langsung.

Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa efektivitas *e-counseling* perlu dibahas secara seimbang. Penelitian Zeren, dkk. (2020) menemukan bahwa meskipun *e-counseling* efektif dalam menurunkan afek negatif mahasiswa, keberlanjutan efek terapeutiknya cenderung lebih rendah dibandingkan konseling tatap muka. Temuan ini mengindikasikan bahwa *e-counseling* belum sepenuhnya dapat menggantikan kekuatan relasional konseling langsung, terutama pada masalah psikologis yang kompleks, membutuhkan eksplorasi emosi secara mendalam, atau memerlukan pembacaan komunikasi nonverbal secara intensif. Dengan demikian, *e-counseling* lebih tepat diposisikan sebagai layanan komplementer yang fleksibel dan adaptif, bukan sebagai pengganti tunggal layanan konseling tatap muka.

Keterbatasan lain berkaitan dengan berkurangnya isyarat nonverbal, kontak mata, gestur tubuh, serta nuansa emosional yang biasanya lebih mudah terbaca dalam konseling tatap muka. Glass & Bickler (2021) menjelaskan bahwa hambatan dalam *telemental health* dapat muncul dalam bentuk kurangnya koneksi personal, kesulitan menangkap isyarat nonverbal, keterbatasan kontak mata, gangguan teknologi, dan tantangan membangun rapport terapeutik. Oleh karena itu, *e-counseling* lebih tepat dipahami sebagai layanan yang efektif dan fleksibel untuk memperluas akses bantuan psikologis, tetapi bukan sebagai pengganti tunggal bagi seluruh bentuk layanan konseling.

Dampak positif *e-counseling* juga tidak hanya terbatas pada aspek kesehatan mental, tetapi juga meluas pada fungsi akademik dan pengembangan diri mahasiswa. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa perbaikan kondisi psikologis melalui *e-counseling* berkontribusi terhadap peningkatan performa akademik, resiliensi, serta kemampuan mahasiswa dalam menghadapi tekanan pendidikan tinggi (Ardi dkk., 2022; Mammarella dkk., 2024). Selain itu, layanan *e-counseling* juga dilaporkan mampu meningkatkan kesiapan karier, adaptabilitas, dan perencanaan masa depan mahasiswa (Santilli dkk., 2022; Zammitti dkk., 2023). Temuan ini menunjukkan bahwa kesehatan mental mahasiswa memiliki keterkaitan yang erat dengan keberfungsian akademik dan perkembangan karier, sehingga intervensi yang mampu meningkatkan kesejahteraan psikologis berpotensi memberikan dampak yang lebih luas terhadap kehidupan mahasiswa secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil sintesis secara keseluruhan, menunjukkan bahwa efektivitas *e-counseling* bersifat multidimensional karena tidak hanya berpengaruh pada aspek emosional, tetapi juga pada fungsi akademik, sosial, dan pengembangan diri mahasiswa. Namun, efektivitas layanan *e-counseling* tetap dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, seperti kualitas hubungan terapeutik, stabilitas teknologi yang digunakan, kesiapan konselor dalam memberikan layanan daring, serta keterlibatan aktif konseli selama proses konseling. Oleh karena itu, *e-counseling* dapat dipandang sebagai pendekatan yang potensial dan adaptif dalam mendukung layanan kesehatan mental mahasiswa di era digital, meskipun optimalisasi kualitas layanan masih menjadi tantangan yang perlu diperhatikan.

Sikap Mahasiswa Terhadap Layanan E-Counseling

Hasil sintesis berbagai penelitian menunjukkan bahwa pada aspek sikap, mahasiswa cenderung memiliki sikap yang ambivalen terhadap layanan *e-counseling*. Di satu sisi,

mahasiswa memberikan respons positif karena layanan ini menawarkan kemudahan akses, fleksibilitas waktu, efisiensi biaya, serta kemudahan layanan yang dapat diakses dari berbagai lokasi tanpa harus datang langsung ke pusat konseling (Amos dkk., 2020; Savarese dkk., 2020). *E-counseling* dipandang sebagai alternatif layanan yang praktis dan sesuai dengan pola digital generasi saat ini. Shahim dkk. (2021) menemukan bahwa mahasiswa memiliki persepsi yang positif terhadap aspek sikap, pengetahuan, dan kesiapan menggunakan layanan *e-counseling*. Temuan serupa juga ditemukan pada penelitian Yurayat & Seechaliao (2022) yang menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki sikap positif yang tinggi terhadap layanan *e-counseling* pascapandemi COVID-19. Kondisi ini memperlihatkan bahwa penerimaan mahasiswa terhadap layanan *e-counseling* tidak hanya dipengaruhi oleh situasi krisis, tetapi juga oleh meningkatnya familiaritas mahasiswa dengan teknologi digital dalam kehidupan akademik dan personal.

Dinamika sikap tersebut dapat dijelaskan melalui kerangka penerimaan teknologi. Dalam perspektif *Technology Acceptance Model*, penerimaan terhadap layanan digital dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan. Mahasiswa akan lebih mudah menerima *e-counseling* apabila mereka menilai layanan tersebut bermanfaat untuk membantu mengelola masalah psikologis, mudah diakses, tidak rumit digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan mereka (Davis, 1989). Dalam kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*, penerimaan layanan digital juga dipengaruhi oleh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* (Venkatesh dkk., 2003). Grüneberg dkk. (2025) menunjukkan bahwa penerimaan mahasiswa terhadap layanan *e-mental health* dipengaruhi oleh *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*. Temuan ini membantu menjelaskan bahwa sikap positif mahasiswa terhadap *e-counseling* terbentuk ketika layanan dianggap mampu memberikan manfaat nyata, mudah digunakan, didukung oleh lingkungan sosial, serta tersedia dalam sistem yang jelas dan dapat dipercaya.

Anonimtas juga menjadi faktor penting yang membentuk sikap positif mahasiswa terhadap *e-counseling*. Beberapa mahasiswa merasa lebih nyaman mengungkapkan masalah pribadi melalui media daring karena dapat mengurangi rasa malu, kekhawatiran terhadap penilaian sosial, dan ketakutan akan stigma yang sering muncul ketika mencari bantuan psikologis secara langsung (Bird et al., 2020; Wang dkk., 2020). Dalam perspektif *help-seeking behavior*, *e-counseling* dapat menurunkan hambatan awal dalam mencari bantuan karena mahasiswa memiliki kontrol yang lebih besar terhadap ruang, waktu, dan cara mereka berkomunikasi dengan konselor. Wang dkk. (2020) menunjukkan bahwa sikap, *subjective norms*, dan *perceived behavioral control* berperan dalam memprediksi intensi mahasiswa untuk mencari layanan online counseling. Selain itu, Bird dkk. (2020) menunjukkan bahwa stigma dan ketidaknyamanan terhadap layanan konseling berkaitan dengan intensi mahasiswa dalam memilih layanan *online* maupun tatap muka. Jarak fisik dalam layanan daring dapat memberi rasa aman bagi mahasiswa yang masih ragu untuk bertemu konselor secara langsung, terutama ketika mereka mengalami rasa malu, takut dinilai, atau khawatir terhadap stigma. Broglia dkk. (2021) juga menunjukkan bahwa *self-stigma* menjadi salah satu alasan penting mahasiswa tidak mencari bantuan kesehatan mental. Oleh karena itu, *e-counseling* berpotensi menjadi pintu masuk awal bagi mahasiswa yang mengalami hambatan psikologis untuk mengakses layanan kesehatan mental. Hal ini sejalan dengan temuan Gbolliie dkk. (2023), yang menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa bersedia menggunakan layanan kesehatan mental digital meskipun tidak bersedia menggunakan layanan tatap muka.

Berdasarkan hasil sintesis secara keseluruhan, menunjukkan bahwa sikap mahasiswa terhadap *e-counseling* dipengaruhi oleh interaksi antara faktor teknologi dan faktor psikososial. Kemudahan akses, fleksibilitas, dan anonimtas menjadi kekuatan utama yang

mendorong penerimaan mahasiswa terhadap layanan ini. Namun, kebutuhan akan kedekatan emosional, kualitas hubungan terapeutik, serta masih adanya stigma terkait pencarian bantuan psikologis menjadi faktor yang membatasi pemanfaatannya. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi *e-counseling* di perguruan tinggi tidak hanya bergantung pada ketersediaan platform digital yang memadai, tetapi juga memerlukan strategi untuk meningkatkan kepercayaan mahasiswa, memperkuat kualitas interaksi terapeutik secara daring, serta mengurangi stigma terhadap layanan kesehatan mental.

Pengalaman Mahasiswa dalam Mengikuti Layanan *E-Counseling*

Hasil sintesis menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa dalam menggunakan layanan *e-counseling* didominasi oleh pengalaman positif yang berkaitan dengan aksesibilitas, kenyamanan, dan dukungan emosional yang diperoleh selama proses konseling. Mahasiswa umumnya memandang *e-counseling* sebagai layanan yang lebih fleksibel dibandingkan konseling tatap muka karena dapat diakses dari berbagai lokasi, menyesuaikan jadwal akademik, serta mengurangi hambatan geografis dan administratif dalam memperoleh bantuan psikologis (Amos dkk., 2020; Yurayat & Tuklang, 2023). Fleksibilitas tersebut menjadi aspek yang sangat dihargai oleh mahasiswa, mengingat tuntutan akademik dan aktivitas perkuliahan sering kali membatasi kesempatan mereka untuk mengakses layanan kesehatan mental secara konvensional.

Pengalaman mahasiswa juga menunjukkan bahwa *e-counseling* mampu menciptakan ruang yang aman untuk mengekspresikan pikiran, perasaan, dan pengalaman pribadi. Beberapa mahasiswa melaporkan bahwa lingkungan daring memberikan rasa privasi dan anonimitas yang lebih tinggi sehingga mereka merasa lebih nyaman dalam mengungkapkan masalah yang bersifat sensitif (Amos dkk., 2020; Hanley & Wyatt, 2021). Kondisi ini menjadi penting karena kekhawatiran terhadap stigma sosial sering kali menjadi hambatan utama mahasiswa dalam mencari bantuan psikologis. Dengan adanya jarak fisik dan perlindungan identitas yang lebih baik, mahasiswa merasa memiliki kontrol yang lebih besar terhadap proses konseling dan dapat berbagi pengalaman secara lebih terbuka. Pengalaman positif lainnya berkaitan dengan dukungan emosional yang diperoleh selama proses konseling. Studi Savarese dkk. (2020) menunjukkan bahwa mahasiswa yang menggunakan layanan *e-counseling* memperoleh ruang yang aman untuk mengekspresikan perasaan, berbagi pengalaman, dan mendiskusikan kesulitan yang mereka hadapi. Partisipasi dalam *e-counseling* baik secara individual maupun kelompok, dapat membantu mahasiswa mengurangi perasaan terisolasi, merasa lebih didukung, dan memperoleh strategi *coping* yang lebih adaptif dalam menghadapi stres akademik maupun persoalan personal. Dengan demikian, pengalaman positif dalam *e-counseling* dapat berkontribusi pada kepuasan layanan karena mahasiswa tidak hanya menerima akses teknis, tetapi juga memperoleh validasi emosional dan dukungan psikologis yang mereka butuhkan.

Pengalaman positif tersebut tidak terlepas dari hambatan teknis, mahasiswa juga mengungkapkan adanya keterbatasan dalam membangun hubungan terapeutik secara daring. Tidak adanya kontak fisik dan berkurangnya komunikasi nonverbal menyebabkan sebagian mahasiswa merasa kesulitan menangkap ekspresi empati, perhatian, dan respons emosional dari konselor. Padahal, aspek-aspek tersebut merupakan komponen penting dalam pembentukan *therapeutic alliance* yang mendukung keberhasilan proses konseling. Studi (Hanley & Wyatt, 2021) menemukan bahwa meskipun mahasiswa menghargai fleksibilitas layanan online, sebagian dari mereka tetap merasakan kesulitan dalam mengekspresikan emosi secara mendalam melalui media digital, khususnya pada layanan yang mengandalkan komunikasi berbasis tulisan. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman konseling daring tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknologi, tetapi juga

oleh kemampuan platform dan konselor dalam memfasilitasi hubungan interpersonal yang bermakna.

Hambatan lain yang dihadapi oleh mahasiswa adalah hambatan psikologis berupa stigma terhadap pencarian bantuan kesehatan mental. Studi (Priestley dkk., 2022) menemukan bahwa stigma, kurangnya informasi mengenai layanan yang tersedia, serta prosedur layanan yang dianggap rumit masih menjadi faktor yang menghambat mahasiswa untuk mengakses dukungan psikologis. Oleh karena itu, mahasiswa merekomendasikan adanya pendekatan yang lebih terintegrasi melalui *whole university approach*, yaitu penguatan dukungan kesehatan mental melalui kebijakan, layanan, lingkungan akademik, dan budaya kampus secara menyeluruh. Pendekatan ini dinilai dapat meningkatkan aksesibilitas layanan sekaligus mengurangi hambatan psikologis dalam mencari bantuan. Perguruan tinggi perlu memperkuat promosi layanan, menyederhanakan prosedur akses, melatih konselor dalam praktik konseling daring, menjamin kerahasiaan data, menyediakan platform yang stabil, serta mengintegrasikan layanan konseling dengan sistem akademik dan kemahasiswaan. Pendekatan ini penting agar *e-counseling* tidak hanya tersedia secara teknis, tetapi benar-benar dapat diakses, dipercaya, dan digunakan secara berkelanjutan oleh mahasiswa.

Berdasarkan hasil sintesis secara keseluruhan, menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa dalam mengikuti layanan *e-counseling* menunjukkan bahwa layanan ini memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan akses terhadap dukungan psikologis, menciptakan ruang yang aman untuk berbagi pengalaman, serta membantu mahasiswa menghadapi berbagai tekanan akademik dan personal. Namun demikian, pengalaman tersebut juga memperlihatkan bahwa keberhasilan *e-counseling* sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan terapeutik, kesiapan teknologi, serta kemampuan institusi dalam menyediakan layanan yang responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Dengan demikian, pengembangan *e-counseling* di perguruan tinggi perlu diarahkan tidak hanya pada penyediaan platform digital, tetapi juga pada upaya menciptakan pengalaman layanan yang lebih personal, inklusif, dan berpusat pada kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan kesehatan mental.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil *systematic literature review* terhadap 13 artikel, dapat disimpulkan bahwa *e-counseling* merupakan layanan yang efektif dalam mendukung kesehatan mental mahasiswa, terutama dalam menurunkan stres, kecemasan, depresi, dan distress psikologis serta meningkatkan kesejahteraan psikologis. Mahasiswa umumnya menunjukkan sikap positif terhadap *e-counseling* karena kemudahan akses, fleksibilitas, dan anonimitas yang ditawarkan, meskipun sebagian masih lebih menyukai konseling tatap muka karena dianggap mampu memberikan hubungan terapeutik yang lebih kuat. Dari aspek pengalaman, *e-counseling* memberikan ruang yang aman dan nyaman bagi mahasiswa untuk memperoleh dukungan psikologis, namun masih menghadapi kendala berupa keterbatasan komunikasi nonverbal, masalah teknis, dan stigma pencarian bantuan psikologis. Oleh karena itu, pengembangan *e-counseling* di perguruan tinggi perlu didukung oleh peningkatan kualitas layanan, kompetensi konselor dalam konseling daring, serta strategi untuk mengurangi stigma dan meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan mental mahasiswa.

PERNYATAAN KONTRIBUSI PENULIS

GA bertanggung jawab atas konseptualisasi penelitian, pengumpulan dan analisis data, interpretasi hasil, penulisan draf awal manuskrip, serta revisi dan penyempurnaan naskah hingga versi akhir.

DAFTAR PUSTAKA

- Amos, P. M., Bedu-Addo, P. K. A., & Antwi, T. (2020). Experiences of Online Counseling Among Undergraduates in Some Ghanaian Universities. *SAGE Open*, 10(3). <https://doi.org/10.1177/2158244020941844>
- Ardi, Z., Ifdil, I., Orji, C. T., & Zola, N. (2022). Investigation of online counseling with solution focused brief counseling-based implementation for students with severe academic stress conditions. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 10(3), 399. <https://doi.org/10.29210/187700>
- Austin, S., Bandy, A., & Cawley, E. (2025). The Role of Digital Therapy in Promoting Post-Secondary Student Mental Health. *Journal of Prevention and Health Promotion*, 6(1), 132–157. <https://doi.org/10.1177/26320770241280027>
- Berryhill, M. B., Culmer, N., Williams, N., Halli-Tierney, A., Betancourt, A., Roberts, H., & King, M. (2019). Videoconferencing Psychotherapy and Depression: A Systematic Review. *Telemedicine and E-Health*, 25(6), 435–446. <https://doi.org/10.1089/tmj.2018.0058>
- Bird, M. D., Chow, G. M., Meir, G., & Freeman, J. (2019). The Influence of Stigma on College Students' Attitudes Toward Online Video Counseling and Face-to-Face Counseling. *Journal of College Counseling*, 22(3), 256–269. <https://doi.org/10.1002/jocc.12141>
- Bird, M. D., Chow, G. M., & Yang, Y. (2020). College students' attitudes, stigma, and intentions toward seeking online and face-to-face counseling. *Journal of Clinical Psychology*, 76(9), 1775–1790. <https://doi.org/10.1002/jclp.22956>
- Broglia, E., Millings, A., & Barkham, M. (2021). Student mental health profiles and barriers to help seeking: When and why students seek help for a mental health concern. *Counselling and Psychotherapy Research*, 21(4), 816–826. <https://doi.org/10.1002/capr.12462>
- Browning, M. H. E. M., Larson, L. R., Sharaievska, I., Rigolon, A., McAnirlin, O., Mullenbach, L., Cloutier, S., Vu, T. M., Thomsen, J., Reigner, N., Metcalf, E. C., D'Antonio, A., Helbich, M., Bratman, G. N., & Alvarez, H. O. (2021). Psychological impacts from COVID-19 among university students: Risk factors across seven states in the United States. *PLOS ONE*, 16(1), e0245327. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0245327>
- Celia, G., Cavicchiolo, E., Girelli, L., Limone, P., & Cozzolino, M. (2022). Effect of online counselling on emotional outcomes during the COVID-19 pandemic: An innovative group intervention for university students using the Brain Wave Modulation Technique. *Counselling and Psychotherapy Research*, 22(4), 889–901. <https://doi.org/10.1002/capr.12512>
- Celia, G., Tessitore, F., Cavicchiolo, E., Girelli, L., Limone, P., & Cozzolino, M. (2022). Improving University Students' Mental Health During the COVID-19 Pandemic: Evidence From an Online Counseling Intervention in Italy. *Frontiers in Psychiatry*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyt.2022.886538>
- Cerolini, S., Zagaria, A., Franchini, C., Maniaci, V. G., Fortunato, A., Petrocchi, C., Speranza, A. M., & Lombardo, C. (2023). Psychological Counseling among University Students Worldwide: A Systematic Review. In *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education* (Vol. 13, Number 9, pp. 1831–

- 1849). Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI). <https://doi.org/10.3390/ejihpe13090133>
- Charles, N. E., Strong, S. J., Burns, L. C., Bullerjahn, M. R., & Serafine, K. M. (2021). Increased mood disorder symptoms, perceived stress, and alcohol use among college students during the COVID-19 pandemic. *Psychiatry Research*, 296, 113706. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2021.113706>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Gbollie, E. F., Bantjes, J., Jarvis, L., Swandevelder, S., du Plessis, J., Shadwell, R., Davids, C., Gerber, R., Holland, N., & Hunt, X. (2023). Intention to use digital mental health solutions: A cross-sectional survey of university students attitudes and perceptions toward online therapy, mental health apps, and chatbots. *DIGITAL HEALTH*, 9. <https://doi.org/10.1177/20552076231216559>
- Glass, V. Q., & Bickler, A. (2021). Cultivating the Therapeutic Alliance in a Telemental Health Setting. *Contemporary Family Therapy*, 43(2), 189–198. <https://doi.org/10.1007/s10591-021-09570-0>
- Grüneberg, C., Bäuerle, A., Karunakaran, S., Darici, D., Dörrie, N., Teufel, M., Benson, S., & Robitzsch, A. (2025). Medical Students' Acceptance of Tailored e-Mental Health Apps to Foster Their Mental Health: Cross-Sectional Study. *JMIR Medical Education*, 11, e58183–e58183. <https://doi.org/10.2196/58183>
- Hanley, T., & Wyatt, C. (2021). A systematic review of higher education students' experiences of engaging with online therapy. *Counselling and Psychotherapy Research*, 21(3), 522–534. <https://doi.org/10.1002/capr.12371>
- Isriyah, M., Hariyanto, H., Maghfiroh, N. H., Awlawi, A. H., & Hastiani, H. (2023). The Effect of Students' Perceived Social Presence in Distance Learning on Their Willingness to Attend Online Guidance with Improved Social Presence: The Mediating Role of Usefulness, Utility, Chance, and Behavioral Intention. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 5(2), 159–172. <https://doi.org/10.51214/00202305584000>
- Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (2010). *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals* (2nd ed.). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-378596-1.X0001-9>
- Lederman, R., & D'Alfonso, S. (2021). The Digital Therapeutic Alliance: Prospects and Considerations. *JMIR Mental Health*, 8(7), e31385. <https://doi.org/10.2196/31385>
- Madrid-Cagigal, A., Kealy, C., Potts, C., Mulvenna, M. D., Byrne, M., Barry, M. M., & Donohoe, G. (2025). Digital Mental Health Interventions for University Students With Mental Health Difficulties: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Early Intervention in Psychiatry*, 19(3). <https://doi.org/10.1111/eip.70017>
- Mammarella, S., Giusti, L., Del Vecchio, S., Salza, A., Casacchia, M., & Roncone, R. (2024). Psychological distress and academic success: a two-year study comparing the outcome of two online interventions at a university counseling and consultation service in Italy. *Frontiers in Psychiatry*, 15. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2024.1427316>
- Manhal-Baugus, M. (2001). E-Therapy: Practical, Ethical, and Legal Issues. *CyberPsychology & Behavior*, 4(5), 551–563. <https://doi.org/10.1089/109493101753235142>

- Novella, J. K., Ng, K. M., & Samuolis, J. (2022). A comparison of online and in-person counseling outcomes using solution-focused brief therapy for college students with anxiety. *Journal of American College Health*, 70(4), 1161–1168. <https://doi.org/10.1080/07448481.2020.1786101>
- Pretorius, C., Chambers, D., & Coyle, D. (2019). Young People's Online Help-Seeking and Mental Health Difficulties: Systematic Narrative Review. *Journal of Medical Internet Research*, 21(11), e13873. <https://doi.org/10.2196/13873>
- Priestley, M., Broglia, E., Hughes, G., & Spanner, L. (2022). Student Perspectives on improving mental health support Services at university. *Counselling and Psychotherapy Research*, 22(1). <https://doi.org/10.1002/capr.12391>
- Santilli, S., Ginevra, M. C., Di Maggio, I., Soresi, S., & Nota, L. (2022). In the same boat? An online group career counseling with a group of young adults in the time of COVID-19. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 22(3), 623–641. <https://doi.org/10.1007/s10775-021-09505-z>
- Savarese, G., Curcio, L., D'elia, D., Fasano, O., & Pecoraro, N. (2020). Online university counselling services and psychological problems among italian students in lockdown due to covid-19. *Healthcare (Switzerland)*, 8(4). <https://doi.org/10.3390/healthcare8040440>
- Shahim, A., L.S., S., Zainudin, Z. N., & Shah, M. S. (2021). Online Counselling Services: University Students Perception. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(4), 1173–1181. <https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i4.630>
- Simon, I. M., Indreswari, H., Probowati, D., Prihatiningsih, R., & Pratiwi, A. S. (2025). Guidance and Counselling Services through Online Content Development: an Innovative Approach in the Digital Era. *Bisma The Journal of Counseling*, 9(1), 46–53. <https://doi.org/10.23887/bisma.v9i1.92736>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View1. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wang, X. (Romy), Joyce, N., & Namkoong, K. (2020). Investigating College Students' Intentions to Seek Online Counseling Services. *Communication Studies*, 71(4), 550–567. <https://doi.org/10.1080/10510974.2020.1750448>
- Wells, R. (2023). The Impact and Efficacy of E-Counselling in an Open Distance Learning Environment: A Mixed Method Exploratory Study. *Journal of College Student Psychotherapy*, 37(2), 155–172. <https://doi.org/10.1080/87568225.2021.1924098>
- Wong, K. P., Bonn, G., Tam, C. L., & Wong, C. P. (2018). Preferences for Online and/or Face-to-Face Counseling among University Students in Malaysia. *Frontiers in Psychology*, 9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00064>
- Yurayat, P., & Seechaliao, T. (2022). Undergraduate Students' Attitudes towards Online Counseling since the COVID-19 Pandemic. *Higher Education Studies*, 12(1), 72. <https://doi.org/10.5539/hes.v12n1p72>
- Yurayat, P., & Tuklang, S. (2023). University Student Counselees' Attitudes and Experiences Towards Online Counseling During the Covid-19 Pandemic: A Mixed Methods Study. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 23(4). <https://doi.org/10.33423/jhetp.v23i4.5902>

- Zammitti, A., Russo, A., Ginevra, M. C., & Magnano, P. (2023). "Imagine Your Career after the COVID-19 Pandemic": An Online Group Career Counseling Training for University Students. *Behavioral Sciences*, 13(1). <https://doi.org/10.3390/bs13010048>
- Zeren, S. G., Erus, S. M., Amanvermez, Y., Buyruk-Genc, A., Yilmaz, M. B., & Duy, B. (2020). The Effectiveness of Online Counseling for University Students in Turkey: A Non-Randomized Controlled Trial. *European Journal of Educational Research*, 9(2), 825–834. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.9.2.825>