

## TEKNIK MOTIVATIONAL INTERVIEWING UNTUK MENGURANGI ADIKSI GAME ONLINE

Wiryo Nuryono, Elisabeth Christiana, Budi Purwoko  
Universitas Negeri Surabaya, Indonesia  
Email: [wiryonuryono@unesa.ac.id](mailto:wiryonuryono@unesa.ac.id)

### Article Info

Received:

21 Desember 2023

Revised:

29 Maret 2023

Published:

31 Maret 2023

Kata kunci:

Layanan; Motivational interviewing; adiksi game online

Keywords:

Motivational interviewing; internet gaming

### Abstrak

Perkembangan teknologi yang kian maju juga menawarkan beberapa fitur yang dapat menarik siapa saja penggunaannya seperti chatting, browsing, mendengarkan musik, serta game online. Beberapa pengguna game online beralasan awal mula menggunakan game salah satunya ketika mereka merasa bosan sehingga dinilai game pilihan yang tepat untuk sarana hiburan. Namun, siapa sangka yang berawal dari memenuhi kebutuhan diri kini dapat berujung pada sesuatu yang adiksi. Adiksi game online adalah fenomena yang berkaitan dengan penggunaan game online yang tidak terkendali. Hal itu mengakibatkan efek ketagihan pada individu, sehingga kurang bisa mengontrol dirinya dalam menggunakan game. Sehingga, perlunya sebuah perspektif baru pada mengatasi masalah adiksi yang lebih berfokus pada kekuatan konseli daripada defisit, menawarkan perawatan yang berpusat pada individu, menggunakan empati, fokus pada intervensi awal dan singkat, mengakui bahwa ada berbagai tingkat permasalahan dalam penyalahgunaan zat, menerima pengurangan risiko sebagai tujuan pengobatan yang sah, dan menyediakan akses ke perawatan terpadu. Salah satu strategi yang dimaksud tersebut yakni konseling motivational interviewing. Motivational Interviewing (MI) adalah teknik konseling yang berpusat pada orang yang dirancang untuk membantu individu mengeksplorasi dan mengatasi ambivalensi tentang mengubah perilaku mereka. Penelitian ini diperuntukkan untuk menambah kemampuan untuk menghadapi peserta didik dengan permasalahan adiksi game online

### Abstract

*Technological developments that are increasingly advanced also offer several features that can attract any user, such as chatting, browsing, listening to music, and online games. Some internet Gaming users reasoned that when they first started using games, one of them was when they felt bored, so that games were considered the right choice as a means of entertainment. However, who would have thought that what started with fulfilling one's own needs could now lead to something addictive. internet Gaming addiction is a phenomenon related to the uncontrolled use of online games. This results in an addictive effect on individuals, so that they are less able to control themselves in using games. Thus, there is a need for a new perspective on addressing addiction problems that focuses more on the counselee's strengths than deficits, offers individual-centered care, uses empathy, focuses on early and brief interventions, recognizes that there are varying levels of problems in substance abuse, accepts risk reduction as a legitimate treatment goals, and provide access to integrated care. One of the strategies in question is motivational interviewing counseling. Motivational Interviewing (MI) is a person-centered counseling technique designed to help individuals explore and overcome ambivalence about changing their behavior. This research is intended to increase the ability to deal with students with online game addiction problems.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang kian maju juga menawarkan beberapa fitur yang dapat menarik siapa saja penggunanya, seperti *chatting*, *browsing*, mendengarkan musik, serta game online. Namun belakangan ini, marak terjadi kasus penyalahgunaan gadget, salah satunya ialah bermain game online secara berlebihan. Beberapa pengguna game online beralasan awal mula menggunakan game salah satunya ketika mereka merasa bosan sehingga dinilai game pilihan yang tepat untuk sarana hiburan. Hal tersebut juga diperkuat menurut (Ramadhani et al., 2019) yang menyampaikan bahwa kelebihan-kelebihan yang ditawarkan oleh game online menyebabkan anak-anak semakin betah untuk menggunakannya sebagai sarana hiburan, terlebih mudah digunakan dimana serta kapanpun saja karena menggunakan internet. Namun, siapa sangka yang berawal dari memenuhi kebutuhan diri kini dapat berujung pada sesuatu yang adiksi. Berdasarkan data yang didapatkan dari penelitian (Siste et al., 2021) menyebutkan bahwa adiksi internet pada remaja usia 10-20 tahun di Indonesia sebesar 19.3%. Pada penelitian tersebut juga disebutkan bahwa data adiksi pada remaja lebih besar jika dibandingkan dengan prevalensi adiksi internet pada orang dewasa yaitu sebesar 14,4% (Siste et al., 2020). Dari 2932 Responden remaja di Indonesia sebanyak 86 (2.9%) menggunakannya untuk bermain game online. Situasi pandemi yang seperti ini memaksa remaja untuk menghabiskan sebagian besar waktunya di rumah, sehingga meningkatkan durasi penggunaan Internet, tidak hanya untuk alasan akademis tetapi juga untuk bermain video game dan media sosial (Lebho et al., 2020). Mekanisme koping maladaptif dapat berkembang menjadi penggunaan game online yang berlebihan dan meningkatkan risiko adiksi game online jika diabaikan. Menurut (Nungdyasti & Nuryono, 2019) menuturkan bahwa permasalahan adiksi game online, sebesar 30% banyak terjadi dikalangan peserta didik menengah baik itu Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Atas (SMA), kelompok usia 14-20 tahun.

Ternyata game online ini dapat menjadi suatu adiksi jika penggunaannya dengan berlebihan. Adiksi adalah suatu kondisi atau perilaku dimana individu merasa ketergantungan terhadap sesuatu hal yang disenangi, sehingga seseorang dapat mengalami perubahan perilaku dan cenderung mengganggu kehidupan sehari-hari. Dengan begitu adiksi game online diartikan sebagai penggunaan yang berlebihan terhadap *role playing game*, video game internet, atau permainan interaktif yang menggunakan internet. Adiksi game online adalah fenomena yang berkaitan dengan penggunaan game online yang tidak terkendali. Hal itu mengakibatkan efek ketagihan pada individu, sehingga mereka kurang bisa mengontrol dirinya dalam menggunakan game (Hardanti et al., 2013). Adapun beberapa gejala yang tampak yakni seperti aktivitas game online mendominasi pikiran mereka, bermain game online untuk mengalihkan perasaan dari masalah, adanya perselisihan terhadap orang-orang sekitarnya bahkan dirinya sendiri terkait penggunaan game online yang berlebihan, serta individu mengabaikan aktivitas sosial sehingga dapat menimbulkan suatu permasalahan (Lemmens (2009) dalam (Nungdyasti & Nuryono, 2019). Adiksi game online memberikan pengaruh negatif kepada pemainnya, game yang dimainkannya seolah-olah seperti hidupnya.

Dekade terakhir, perspektif baru pada mengatasi masalah adiksi saat ini lebih berfokus pada kekuatan konseli daripada defisit, menawarkan perawatan yang berpusat pada individu, menggunakan empati, fokus pada intervensi awal dan singkat, mengakui bahwa ada berbagai

tingkat permasalahan dalam penyalahgunaan zat, menerima pengurangan risiko sebagai tujuan pengobatan yang sah, dan menyediakan akses ke perawatan terpadu (Abuse, 2013). Salah satu strategi yang dimaksud tersebut yakni konseling motivational interviewing.

Motivational Interviewing (MI) adalah teknik konseling yang berpusat pada orang yang dirancang untuk membantu individu mengeksplorasi dan mengatasi ambivalensi tentang mengubah perilaku mereka (Miller & Rollnick, 2013). (Noviza & Purnamasari, 2018) juga menyebutkan Motivational Interviewing sebagai teknik yang meningkatkan motivasi untuk berubah menjadi lebih baik dan sangat berguna dalam proses konsultasi. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi dan meningkatkan motivasi untuk perubahan yang konsisten pada konseli. Fungsi dari teknik ini adalah untuk meningkatkan otonomi dan tanggung jawab konseli dalam pengambilan keputusan (Nareswari & Khairi, 2020). Melalui motivational interviewing, individu dipandu untuk mempertimbangkan konsekuensi dari penggunaan zat mereka. Mereka harus secara sadar mempertimbangkan bagaimana penggunaan zat mereka memengaruhi kehidupan mereka dan bagaimana hal tersebut menimbulkan masalah bagi kesuksesan dan stabilitas mereka di masa depan (Syahran, 2015).

Hal tersebut juga disampaikan (Miller & Rollnick, 2013) bahwa MI tidak menggunakan konfrontasi atau agresi dalam bentuk apa pun, akan tetapi MI membantu individu menjadi sadar akan diskrepansi dimana mereka berada dan dimana kesiapan konseli untuk berubah. Di Indonesia, motivational interviewing ini juga populer disebut dengan wawancara motivasi. Melalui wawancara motivasi tersebut konselor mewawancarai konseli dengan cara yang peduli, tidak menghakimi, dan terbuka. (Suparjiya & Sa'adah, 2021) konselor juga berpandangan bahwa konseli memiliki kemampuan, sumber daya, dan kompetensi yang mana hal tersebut akan membantu konseli membangkitkan motivasi internalnya bahwa ia ingin sehat dan menginginkan perubahan yang positif.

Penggunaan teknik motivational interviewing di Indonesia khususnya masih terasa asing, para guru BK masih belum memahami secara jelas tentang penggunaan teknik tersebut. Sedangkan permasalahan adiksi game online akhir-akhir ini cukup tinggi akibat perkembangan teknologi dan juga kondisi pandemi yang mengharuskan peserta didik menggunakan handphone secara intens. Salah satunya adalah kota Batu yang merupakan kota cukup maju di provinsi Jawa Timur. Sebagian besar peserta didik di kota Batu menggunakan game online setiap harinya, hal ini menjerumus pada sebuah perilaku baru yang dikenal dengan adiksi game online. Sehingga guru bimbingan dan konseling perlu mengasah kemampuan untuk menangani siswa adiksi yaitu dapat menggunakan teknik motivational interviewing guna menambah keterampilan yang akan diterapkan di sekolah masing-masing.

Penggunaan game online yang pada awalnya digunakan sebagai hiburan apabila dilakukan secara terus menerus dan berlebihan akan membawa berbagai dampak buruk bagi peserta didik, misalnya menurunnya prestasi akademik, mengabaikan pelajaran dan menjadi kurang fokus, mudah mengantuk. Menurut (Vera & Netrawati, 2019), Individu yang mengalami adiksi mempengaruhi interaksinya dengan keluarga, teman, dan orang-orang di sekitarnya yang kurang baik karena mereka kesulitan untuk mengembangkan kemampuannya dalam berhubungan dengan orang lain.

Individu yang mengalami adiksi juga memiliki permasalahan untuk berhenti dari penggunaan game onlinenya karena ketika tidak memainkannya mereka cenderung terus memikirkannya, bahkan setelah mereka mengakui bahwa mereka memiliki masalah. Mereka juga sering bersikap ambivalen tentang perubahan perilaku, disatu sisi ia menyukai perilakunya dan disatu sisi ia juga membenci perilakunya (Mayang, 2020). Ini juga memiliki efek tidak langsung pada aktivitas sehari-hari.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menilai ketidakmampuan guru dalam membimbing dan menasehati siswa di lingkungan sekolah dalam memberikan pelayanan terkait masalah kecanduan game game online. Sehingga, guru BK sangat membutuhkan bantuan guna memaksimalkan layanan bimbingan dan konseling dengan permasalahan tersebut. Maka dari itu, untuk menjadi seorang konselor yang professional dalam bidangnya dituntut memiliki kesabaran, ketekunan, dan totalitas dalam pemberian layanan kepada konseli. Selain itu, peneliti juga perlu mengetahui apakah teknik yang diberikan ampuh dalam mengurangi adiksi game online kepada peserta didik atau tidak. Pada dasarnya layanan bimbingan dan konseling bertujuan untuk memfasilitas peserta didik dalam mengembangkan diri ataupun menyelesaikan masalah yang telah terjadi sekaligus sebagai bentuk tanggung jawab atas diri sendiri dan lingkungan sosialnya.

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan keadaan secara keseluruhan (Creswell, 2012). Sasaran penelitian ini adalah guru BK tingkat SMP di Kota Batu, Malang sebagai subjek yang akan melaksanakan layanan konseling menggunakan teknik wawancara motivasi kepada siswa. Metode pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan secara online ketika pembelajaran online melibatkan tiga fase: 1) Pengembangan perangkat pembelajaran yang efektif dan andal, meliputi persiapan, yaitu penyusunan perangkat yang efektif dan andal. Uji alat untuk melihat efektivitas dan keandalannya. 2) Pengumpulan data yang dapat dilakukan secara online bekerjasama dengan MGMP Kota Batu. 3) Analisis data menggunakan statistik deskriptif, dan analisis lebih lanjut terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan dosen dan mahasiswa. Analisis data dengan program statistik SPSS. Hasil analisis tersebut dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas layanan konseling.

Variabel dan definisi operasional terdiri dari variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Variabel bebas adalah kualitas keterampilan yang diberikan kepada siswa bermasalah dan terdiri dari variabel bukti fisik, variabel reliabilitas, variabel respon, variabel reliabilitas, dan variabel empati. Variabel terikatnya adalah kepuasan guru dan siswa.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Rancangan pengumpulan data berupa survei dan alat survei yang digunakan dalam survei ini terdiri dari beberapa pertanyaan. 1) Bagaimana kualitas konseling menggunakan teknik motivational interviewing? 2) Bagaimana guru BK dan peserta didik untuk menilai kepuasan dengan kualitas layanan konseling dan juga konsultasi? 3) Apakah terdapat perbedaan yang besar antara persepsi guru BK dan kepuasan peserta didik terhadap kualitas kinerja layanan konseling? Lembar instrument yang digunakan berupa kuesioner tentang kepuasan guru BK dan siswa yang diteliti dan kualitas layanan online digunakan sebagai alat

musik.

### Teknik Analisis Data

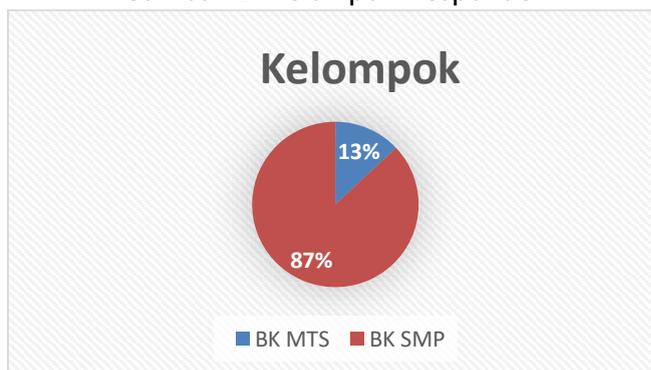
Analisis data memanfaatkan statistik deskriptif, dilanjutkan melalui analisis kualitas pelayanan konseling yang akan memuaskan guru BK dan peserta didik. Analisis data dengan program statistik SPSS. Hasil analisis tersebut dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan konseling yang diberikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Tingkat kepuasan pengguna ditentukan dengan melakukan analisis kesenjangan (gap) membandingkan rata-rata harapan dan kenyataan yang diterima konsumen terhadap ukuran layanan dan penyajian (Cahyani, 2016) yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*) dan keberadaan nyata (*tangible*). Dalam hal ini, diperoleh untuk seluruh responden sejumlah 46 guru BK yang terdiri dari 13 % (6 guru BK MTS) dan 87 % (40 guru BK SMP).

Gambar 1. Kelompok Responden



Adapun mean dari item pernyataan harapan secara keseluruhan adalah sebesar 178,38 sedangkan mean pada item pernyataan kenyataan secara keseluruhan yakni sebesar 161,17. Perbedaan antara mean harapan dan mean kenyataan tidaklah terlalu jauh yakni sebesar 17,21.

Dan menentukan kepuasan pengguna terhadap layanan yang disampaikan untuk membantu mengurangi adiksi game online di wilayah Kota Batu, Malang dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

Tabel 1. Interval Kepuasan Layanan

Interval	Klasifikasi	Tingkat Kepuasan
-3 s.d 1,5	Sangat Negatif	Sangat kurang puas banding harapan
-1,5 s.d 0	Negatif	Kurang puas dibandingkan

		harapan
0 s.d 1,5	Positif	Lebih puas dibandingkan harapan
1,5 s.d 3	Sangat Positif	Sangat lebih puas banding harapan

Dari tabel di atas diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan yang ditujukan kepada MGBK Kota Batu, Malang bertujuan untuk menambah pengetahuan terkait teknik Motivational Interviewing dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) / \text{Jumlah kelompok} \\ \text{Interval} &= (4 - 3) / 2 \\ &= 0.5 \end{aligned}$$

Sehingga, dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna yakni guru BK tingkat SMP ataupun MTS terhadap pelayanan yang ditawarkan termasuk dalam kategori positif dan ternyata kepuasannya lebih dari yang diharapkan.

Dari data pada instrumen kepuasan, didapatkan hasil bahwa instrumen layanan kepuasan layanan terdiri dari 57 item pernyataan dengan total 46 responden. Dan skor pernyataan tentang harapan terbilang cukup tinggi yaitu berada pada angka 170-180 kesemuanya. Pada tabel skor kenyataan juga cukup tinggi, yakni sekitar 150-170. Antara skor harapan dan skor kenyataan tidak memiliki perbedaan yang signifikan, begitupun pada persentase skor harapan dan skor kenyataan berada pada rentang 80% sampai dengan 90% dan keseluruhan hasil pada instrumen ini memiliki hasil sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwasannya kualitas manajemen layanan layanan teknik Motivational Interviewing untuk membantu mengurangi adiksi game online sudah terselenggara dengan sangat baik (Al Rasyid, 2017). Hasil tersebut haruslah dipertahankan atau bahkan ditingkatkan untuk tetap menjaga kualitas layanan pada lembaga tersebut, serta pengguna semakin merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan.

Antara skor harapan dan skor kenyataan tidak memiliki perbedaan yang signifikan, begitupun pada persentase skor harapan dan skor kenyataan berada pada rentang 80% sampai dengan 100% dan keseluruhan hasil pada instrumen ini memiliki hasil sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwasannya kualitas layanan konseling bagi tenaga pendidik bimbingan konseling di wilayah Kota Batu, Malang sudah terselenggara dengan sangat baik. Hasil tersebut haruslah dipertahankan atau bahkan ditingkatkan untuk tetap menjaga kualitas layanan pada lembaga tersebut, serta pengguna semakin merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan.

Berdasarkan informasi di atas, diketahui bahwa terdapat 2 variabel dalam penelitian ini, yakni variabel bebas dilambangkan simbol X yakni kualitas layanan atau skor instrumen kenyataan yang telah diisi responden. Sedangkan variabel terikat dilambangkan dengan simbol Y merupakan kepuasan pengguna baik guru BK maupun peserta didik, dalam hal ini ialah skor instrumen harapan. Data-data tersebut telah dilakukan uji Wilcoxon dengan *SPSS 21.0 for windows*, diketahui nilai N (jumlah pasangan yang menunjukkan selisih) adalah 67 dan nilai X (jumlah karakter yang

lebih sedikit) adalah 0, maka diperoleh  $\rho = 0,000$ . Hasil lengkapnya disajikan sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Wilcoxon

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan - Kenyataan	Negative Ranks	0 <sup>a</sup>	.00	.00
	Positive Ranks	67 <sup>b</sup>	34.00	2278.00
	Ties	0 <sup>c</sup>		
	Total	67		

a. Harapan < Kenyataan

b. Harapan > Kenyataan

c. Harapan = Kenyataan

Serta nilai tes statistik untuk menguji hipotesis dijelaskan dalam tabel hasil *SPSS* sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Tes Statistik Uji Wilcoxon

Test Statistics <sup>a</sup>	
Harapan - Kenyataan	
Z	-7.117 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on negative ranks.

Apabila menggunakan ketetapan  $\alpha$  (taraf kesalahan) sebesar 5% adalah 0,05. Berdasarkan hasil uji yang telah dilaksanakan tersebut, maka nilai hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai tabel sebesar 0,05, maka dapat dinyatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, terdapat korelasi yang signifikan antara variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan pengguna), jika kualitas layanan sangat tinggi maka kepuasan pengguna juga akan meningkat (Septiani et al., 2020). Dengan nilai rata-rata tabel di atas dikatakan bahwa kepuasan pengguna dan kualitas layanan yang dilaksanakan oleh guru BK untuk membantu menangani masalah adiksi game online dengan pemberian teknik Motivational Interviewing sangat baik dan memuaskan pengguna.

Berdasarkan analisis di atas, dapat dikatakan bahwa hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian adalah benar dan dinyatakan "terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna layanan" dapat diterima.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terhadap manajemen layanan konseling di mata pengguna yakni peserta didik, maka diperoleh beberapa informasi. Instrumen ini terdiri dari kepuasan layanan yang terdiri dari 57 item pernyataan dengan pilihan berupa

pernyataan harapan serta pernyataan bagian kenyataan pada masing-masing soal. Dari data tersebut, diketahui bahwa interval pada hasil kepuasan pengguna sebesar 0,5 berada pada kategori positif yang memiliki arti bahwa lebih puas dibandingkan harapan. Dalam hal ini, responden yang berpartisipasi mengisi survei menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka puas terhadap pelayanan yang telah diselenggarakan secara kenyataan dibandingkan dengan harapan mereka akan pelayanan yang diselenggarakan tersebut.

Untuk mengukur kualitas layanan yang telah terselenggara selama ini digunakan skor harapan dan skor kenyataan yang diperoleh berdasarkan hasil isian responden melalui google form. Skor harapan dan kenyataan pada instrumen kepuasan layanan dengan 46 responden, didapatkan hasil bahwa kesemuanya memiliki skor total sangat tinggi yakni berkisar nilai 150-180. Dari perbandingan instrumen tersebut, keduanya memiliki kategori sangat baik dalam hal kualitas layanan dengan persentase skor rata-rata di atas 80%. Dalam artian bahwa kualitas layanan yang diberikan selama ini telah dinilai pengguna dengan sangat baik. Kualitas ini perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan untuk terus menjaga eksistensi lembaga di mata pengguna yaitu guru BK dan juga peserta didik (Amanda et al., 2022).

Setelah mengetahui hasil dari kepuasan pengguna dan juga kualitas layanan, maka selanjutnya ialah diukur untuk mengetahui antara hubungan kepuasan pengguna dengan kualitas layanan pada lembaga. Uji hubungan atau biasa disebut korelasional dalam hal ini menggunakan uji Wilcoxon dengan mengkategorikan menjadi 2 variabel, yaitu variabel bebas dilambangakan dengan huruf X berupa kualitas layanan serta variabel terikat dengan lambing huruf Y berupa kepuasan pengguna. Dari uji yang telah dilaksanakan didapatkan hasil bahwa Kualitas layanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pengguna. Artinya, jika kapasitas layanan yang dihasilkan sangat baik, maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna juga akan meningkat. Pengguna merasa senang, nyaman, dan menganggap layanan pada lembaga tersebut efektif untuk dirasakannya.

Secara umum, keseluruhan variabel dalam penelitian ini mulai dari kepuasan pengguna, kualitas layanan, dan hubungan keduanya menunjukkan hasil yang sangat baik (Yilma et al., 2018). Pengguna layanan yakni guru BK merasa senang dan puas mendapatkan pelayanan. Kepuasan didefinisikan sebagai keadaan di mana keinginan dan harapan dipenuhi dengan kegembiraan dan kepuasan. Setiap pelayanan yang diberikan akan dianggap memuaskan apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi keinginan individu tersebut. Mengukur kepuasan adalah bagian penting dalam memberikan layanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif (Novianti et al., 2018). Jika seseorang tidak puas dengan layanan yang diberikan, layanan tersebut dapat dianggap tidak efisien dan tidak efektif. Peningkatan kepuasan merupakan faktor penting dalam mengembangkan sistem pelayanan jasa yang ditawarkan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan analisis data dan hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pengguna terhadap manajemen layanan yang diselenggarakan memiliki hasil sangat baik dan sangat puas. Artinya bahwa 46 pengguna yang mengikuti survey dan terdiri dari kurang lebih 40 guru BK tingkat SMP dan 6 guru BK tingkat MTS memandang bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga sangatlah

baik mulai dari pelayanan yang ramah, fasilitas, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan juga informasi, serta kemudiah dalam memproses kegiatan. Sedangkan tingkat hubungan keduanya antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna sangatlah signifikan, dimana jika terjadi kualitas layanan yang meningkat, maka kepuasan pengguna juga akan meningkat. Kualitas-kualitas tersebut harus dipertahankan dengan memperhatikan kritik ataupun masukan yang diterima oleh lembaga.

Terdapat lima aspek aspek utama yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dan kualitas layanan melalui metode survei dengan pengembangan instrument, aspek tersebut terdiri dari keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*) dan keberadaan nyata (*tangible*).

### UCAPAN TERIMKASIH

Terima kasih di sampaikan kepada program studi bimbingan dan konseling Unesa yang telah mendukung penelitian ini

### DAFTAR PUSTAKA

- Abuse, S. (2013). Mental health services administration. *Results from The, 2*, 13.
- Al Rasyid, H. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis, 1*(2), 210–223. DOI : <https://doi.org/10.31294/jeco.v1i2.2026>
- Amanda, G. S., Risma, A., Amalia, M., Siregar, M. F., & Daulay, A. A. (2022). The Influence of Online Games on Junior High School Students in North Sumatera Province. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan, 6*(2), 2187–2190. DOI : <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i2.4586>
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah di Yogyakarta. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen, 6*(2), 151–162. DOI : <https://doi.org/10.15408/ess.v6i2.3570>
- Hardanti, H. A., Nurhidayah, I., & Fitri, S. Y. R. (2013). Faktor-faktor yang Melatarbelakangi Perilaku Adiksi Bermain Game Online pada Anak Usia Sekolah. *Jurnal Keperawatan Padjadjaran, v1*(n3), 166–175. DOI : <https://doi.org/10.24198/jkp.v1n3.5>
- Lebho, M. A., Lerik, M. D. C., Wijaya, R. P. C., & Littik, S. K. A. (2020). Perilaku Kecanduan Game Online Ditinjau dari Kesepian dan Kebutuhan Berafiliasi pada Remaja. *Journal of Health and Behavioral Science, 2*(3), 202–212. DOI : <https://doi.org/10.35508/jhbs.v2i3.2232>
- Mayang, T. (2020). *Motivational Interviewing: Konsep dan Penerapannya*. Prenada Media.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2013). *Motivational interviewing: Helping people change (applications of motivational interviewing)*. Guilford press.
- Nareswari, S. R., & Khairi, A. M. (2020). Konseling Individual dengan Teknik Motivational Interviewing untuk Menangani Penyesuaian Sosial pada Remaja Tindak Pidana

- Pencurian di Yayasan Sahabat Kapas Karanganyar. *Konseling Edukasi: Journal of Guidance and Counseling*, 4(1), 123–137. DOI: <http://dx.doi.org/10.21043/konseling.v4i1.7362>
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90–108. DOI : <https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>
- Noviza, N., & Purnamasari, I. (2018). Peran Teknik Motivational Interviewing Dalam Mengatasi Rasa Tidak Percaya Diri Pecandu Narkoba Di Panti Rehabilitasi Narkoba Ar-Rahman Plaju Darat Palembang. *Journal of Correctional Issues*, 1(2), 79–89. DOI: <https://doi.org/10.52472/jci.v5i1>
- Nungdyasti, D. R., & Nuryono, W. (2019). Penerapan Konseling Kelompok Perilaku dengan Strategi Pengelolaan Diri (Self-Management) Untuk Mengurangi Kecanduan Game Online Siswa Kelas VIII di SMP Negeri 2 Sidoarjo. *Bimbingan Dan Konseling*, 45–54.
- Ramadhani, R. F., Iswinarti, I., & Zulfiana, U. (2019). Pelatihan kontrol diri untuk mengurangi kecenderungan internet gaming disorder pada anak usia sekolah. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 7(1), 81. DOI : <https://doi.org/10.22219/jipt.v7i1.7837>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. DOI : <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Siste, K., Hanafi, E., Sen, L. T., Christian, H., Siswidiani, L. P., Limawan, A. P., Murtani, B. J., & Suwartono, C. (2020). The impact of physical distancing and associated factors towards internet addiction among adults in Indonesia during COVID-19 pandemic: a nationwide web-based study. *Frontiers in Psychiatry*, 924. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsy.2020.58097>
- Siste, K., Hanafi, E., Sen, L. T., Murtani, B. J., Christian, H., Limawan, A. P., & Siswidiani, L. P. (2021). Implications of COVID-19 and lockdown on internet addiction among adolescents: Data from a developing country. *Frontiers in Psychiatry*, 12. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsy.2021.665675>
- Suparjiya, A. H., & Sa'adah, N. (2021). Drawing Art with Motivational Interviewing to Solve the Social Skills Problems of Teenagers at SMP 1 Wonosari, Gunungkidul, Yogyakarta. *Ilomata International Journal of Social Science*, 2(2), 92–104. DOI : <https://doi.org/10.52728/ijss.v2i2.211>
- Syahrani, R. (2015). Ketergantungan online game dan penanganannya. *Jurnal Psikologi Pendidikan & Konseling*, 1(1). DOI : <https://doi.org/10.26858/jpkk.v1i1.1537>
- Vera, N. A., & Netrawati, N. (2019). Addicted To Online Games Among Teenagers And Their Implication for Counseling Service. *Jurnal Neo Konseling*, 1(4).

DOI: <https://doi.org/10.24036/00170kons2019>

Yilma, M., Rinaldi, R., & Putra, Y. Y. (2018). Subjective Well Being Pada Ex Pecandu Game Online. *Jurnal Riset Psikologi*, 2018(4). DOI : <http://dx.doi.org/10.24036/jrp.v2018i4.4217>