

Penguatan empati konselor: Upaya peningkatan profesionalitas melalui *cased method*

Henny Indreswari^{1*}, Rizka Apriani², Devy Probowati³, Shabrina Muyassirotul 'Aliyah⁴, Achmad Miftachul Iلمي⁵, Anisa Ultari Lisnanti⁶

¹Universitas Negeri Malang, Malang, Indonesia, email: henny.indreswari.fip@um.ac.id

²Universitas Negeri Malang, Malang, Indonesia, email: rizka.apriani.fip@um.ac.id

³Universitas Negeri Malang, Malang, Indonesia, email: devy.probowati.fip@um.ac.id

⁴Universitas Negeri Malang, Malang, Indonesia, email: brinaaliyah71@gmail.com

⁵Universitas Negeri Malang, Malang, Indonesia, email: mitachulilmi19931@gmail.com

⁶Universitas Negeri Malang, Malang, Indonesia, email: anisaultari@gmail.com

*Koresponden penulis

Info Artikel

Riwayat Artikel

Diajukan: 2024-05-27

Diterima: 2024-07-08

Diterbitkan: 2024-07-20

Keywords:

empathy; counselor
competence; case method

Kata Kunci:

empati; kompetensi
konselor; case method



Lisensi: cc-by-sa

Copyright © 2024 Henny Indreswari,
Rizka Apriani, Devy Probowati,
Shabrina Muyassirotul 'Aliyah,
Achmad Miftachul Iلمي, Anisa Ultari
Lisnanti

ABSTRACT

Efforts to improve counselor professionalism continue to be needed along with the times. One of the essential skills in providing guidance and counseling services is the mastery of empathy. This service aims to strengthen counselor empathy as an effort to improve professionalism through the CASED method. The service method refers to the Service Learning (SL) approach based on the case method, consisting of three stages: (1) Service Learning Planning, Analysis, and Design; (2) Service Learning Delivery and Implementation; and (3) Service Learning Evaluation, Reflection, and Monitoring. The service activity was attended by 25 counselor representatives from 25 junior high schools in Malang Raya (Malang City, Malang Regency, and Batu City) and was held from July 9-31, 2023. Overall, there was an increase in understanding (14%), attitude (21%), and behavior (23%) related to empathy and its implementation in counseling services at schools. Counselor empathy, in terms of these three aspects, increased by 19% overall. The results of the Wilcoxon signed-rank test showed a significant increase in post-test scores compared to pre-test scores. This activity had a positive impact on the counselors of SMP Malang Raya, increasing their understanding, attitudes, and behaviors related to empathy and its implementation in guidance and counseling services in schools. It is hoped that the participants, consisting of representatives of counselors from SMP Malang Raya, can disseminate the insights and knowledge gained to other counselor colleagues. The further service team can provide additional training to support the professional development of junior high school counselors in Malang Raya.

ABSTRAK

Upaya peningkatan profesionalitas konselor terus dibutuhkan seiring perkembangan zaman. Salah satu keterampilan yang sangat dibutuhkan dalam pemberian layanan bimbingan dan konseling yaitu penguasaan empati. Tujuan dalam pengabdian ini berupa penguatan empati konselor sebagai upaya peningkatan profesionalitas melalui *cased method*. Metode pengabdian merujuk pada pendekatan Service Learning (SL) berbasis case method terdiri atas tiga tahap terdiri atas (1) Service Learning Planning, Analysis and Design; (2) Service Learning Delivery and Phase; (3) Service Learning Evaluation, Reflection and Monitoring. Kegiatan pengabdian diikuti oleh 25 perwakilan konselor yang berasal dari 25 SMP di Malang Raya (Kota Malang, Kabupaten Malang dan Kota Batu) dan dilaksanakan pada 9-31 Juli 2023. Secara keseluruhan terdapat

peningkatan pemahaman (14%), sikap (21%) dan perilaku (23%) terkait empati dan implementasinya dalam layanan BK di sekolah. Secara keseluruhan empati konselor ditinjau dari tiga aspek mengalami peningkatan sebesar 19%. Hasil uji Wilcoxon signed rank test menunjukkan peningkatan signifikan pada skor post-test dibandingkan dengan pre-test. Adapun dampak kegiatan ini terhadap konselor SMP Malang Raya, yakni meningkatkan pemahaman, sikap dan perilaku konselor terkait empati dan implementasinya dalam layanan bimbingan dan konseling di sekolah. Harapannya para peserta yang terdiri dari perwakilan konselor SMP Malang Raya dapat menyebarkan wawasan dan pengetahuan yang didapat kepada sejawat konselor lainnya. Tim pengabdian lanjutan dapat memberikan pelatihan-pelatihan lain untuk menunjang peningkatan profesionalitas konselor SMP di Malang Raya.

Cara mensitasi artikel:

Indreswari, H., Apriani, R., Probowati, D., Aliyah, S. M., Ilmi, A. M., & Lisnanti, A. U. (2024). Penguatan empati konselor: Upaya peningkatan profesionalitas melalui cased method. *Jurnal Inovasi Hasil Pengabdian Masyarakat (JIPEMAS)*, 7(3), 603–615. <https://doi.org/10.33474/jipemas.v7i3.22118>

PENDAHULUAN

Seyogianya profesi konselor tentu sangat berbeda dengan profesi lainnya. Profesi konselor dalam sistem pendidikan nasional termasuk ke dalam salah satu kualifikasi pendidik, sejajar dengan kualifikasi guru, dosen, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya (UU No. 20 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 6). Dalam pelaksanaan layanannya, konselor mengacu pada unsur psikologis dalam suasana pedagogis (Irmayanti, 2018). Menurut Dianto & Putri (2019), dalam melaksanakan tugasnya sebagai seorang *helper*, konselor hendaknya memiliki sifat altruis, empati, penghormatan dan penghargaan terhadap keberagaman, serta menomorsatukan kepentingan konseli dengan senantiasa menganalisa dampak jangka panjang dari layanan Bimbingan dan Konseling yang diberikan. Motif-motif ini dapat menunjang terciptanya hubungan yang efektif dengan konseli.

Guna memupuk kepercayaan konseli terhadap seorang konselor dalam upaya mencapai tujuan konseling yang telah ditetapkan, hubungan yang berkualitas antara konselor dan konseli dalam proses konseling sangatlah diperlukan. Menurut Elkin (dalam Corey 2017), bukan teori dan teknik yang menyembuhkan konseli, tetapi dimensi terapi manusia dan 'pertemuan' yang terjadi antara konselor dan konseli saat mereka bekerja sama. Bahkan Rogers (dalam Fall et al., 2004) percaya bahwa hampir 100% dari hasil positif dalam psikoterapi dapat dikaitkan dengan kualitas hubungan terapeutik. Yustiana et al. (2017) menyebutkan, hubungan terapeutik akan terjadi jika konselor memiliki kepribadian, karakteristik, sikap dan nilai serta kemampuan memahami yang dapat memfasilitasi pemecahan masalah pertumbuhan dan perkembangan konseli. Hal inilah yang menjadi landasan perlunya seorang konselor menyadari seberapa besar kemampuannya dalam membangun hubungan yang berkualitas dengan konseli, dengan senantiasa berupaya untuk lebih responsif terhadap berbagai pola hubungan yang mungkin dimunculkan oleh konseli (Petrus, 2016).

Rogers (1951) menyebutkan sikap-sikap konselor yang sangat membantu dalam proses konseling, yakni: sikap ketulusan (*genuine*) atau

kongruen; menunjukkan penerimaan dan kepedulian kepada konseli (*quality acceptance*); memahami dunia internal konseli, tidak hanya memahami konseli dari sisi luarnya saja, tetapi memahami konseli lebih dalam. Poin ketiga pada pernyataan Rogers ini biasa disebut sebagai empati, yakni kesanggupan konselor dalam memposisikan diri, jiwa, pikiran dan perasaan konselor ke dalam diri konseli (Putri, 2016). Tidak hanya pada aspek perasaan, Indreswari et al. (2021) menyatakan bahwa empati juga menunjukkan pemahaman pada aspek pikiran konseli. Empati yang utuh akan menggambarkan keahlian konselor untuk melaksanakan layanan konseling yang efektif (Amalia, 2019). Hasil penelitian Putra (2016) juga menunjukkan bahwa sikap empati berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan konseling. Oleh karena itu, sikap empati patut dimiliki oleh seorang konselor.

Handari (2016) menyatakan penting bagi seorang konselor untuk menguasai berbagai keterampilan khusus guna mengasah keterampilan empatinya. Terbukti dari hasil wawancara ketua MGBK Kota Malang, didapati bahwa para konselor SMP di Malang Raya menemui berbagai problematika dalam upaya penerapan empati di sekolah. Problematika yang ditemui antara lain: (1) konselor kesulitan memahami pikiran dan perasaan konseli; (2) konselor terlalu hanyut dalam pikiran dan perasaan konseli, sehingga mengganggu kesehariannya; (3) konselor tidak bisa memisahkan antara masalah pribadi dengan masalah konseli; (4) konselor kebingungan dalam menanggapi konseli; (5) stigma negatif pada profesi konselor yang dipercayai siswa, dan masih banyak lagi. Menyikapi hal ini, diperlukan sebuah upaya untuk menguatkan empati konselor. Proses penguatan empati tidak cukup sebatas teoritis, tetapi perlu adanya praktik.

Sangat penting bagi konselor untuk menerapkan sikap empati dalam pemberian layanan BK di sekolah. Berbagai riset terdahulu menunjukkan bahwa peningkatan empati berfokus pada siswa, bukan berfokus pada konselor (Latifah, 2019; Nurhasanah et al., 2019; Salem et al., 2023; Tondok et al., 2023; Widiasmara et al., 2018). Meskipun pada jenjang S1 konselor sudah mendapatkan keterampilan untuk meningkatkan empati, perkembangan zaman menuntut adanya penyesuaian dan pembaruan dalam pendekatan empati kepada siswa. Pelatihan dan pendampingan berbasis *case method* menjadi alternatif solusi yang dapat diberikan kepada konselor agar dapat mengembangkan dan menguatkan keterampilan empatinya.

Penguatan empati difokuskan pada kemampuan konselor dalam memahami pikiran, perasaan, dan keadaan yang sama dengan konseli atau secara tidak langsung turut serta merasakan penderitaan konseli (Amalia, 2019; Davis, 1983; Lam et al., 2011). Dalam hal ini, pelatihan dan pendampingan berbasis *case method* difokuskan untuk: (1) memberikan dasar yang kuat dalam memaknai konsep empati, sehingga empati dapat dideskripsikan secara tepat dan detail; (2) menggambarkan penerapan empati dalam layanan BK di sekolah; (3) memfasilitasi konselor agar bisa berlatih menerapkan empati, baik dalam pelaksanaan layanan BK di sekolah maupun dalam kesehariannya. Penggunaan strategi *case method* dalam kegiatan ini menjadi sebuah kebaruan

yang membedakan dengan kegiatan pelatihan dan pendampingan sebelumnya.

Penerapan strategi *case method* diarahkan pada keadaan partisipatif, sehingga dapat meningkatkan keterampilan konselor dalam berempati, memecahkan masalah, berkomunikasi aktif, berkolaborasi dalam keseluruhan proses layanan di sekolah, serta berinovasi. Menurut Hammond (dalam Rosidah & Pramulia, 2021), strategi *case method* sangat relevan digunakan untuk mengembangkan sebuah keterampilan, karena memungkinkan untuk belajar dari situasi nyata. Vahlepi et al. (2021) menambahkan, strategi *case method* berfokus pada problematika-problematika yang mungkin dialami oleh siswa secara langsung, sehingga pelajaran berbasis *case method* dapat mengasah kemampuan konselor dalam berpikir kritis, berkreasi dan berinovasi, serta berlatih memecahkan masalah. Dengan demikian melalui pelatihan dan pendampingan berbasis *case method* ini, keterampilan empati konselor diasah melalui analisis kasus penerapan empati yang ditemui di lapangan, untuk kemudian merumuskan solusi yang relevan.

Berdasarkan fenomena, wawancara, dan studi literatur yang dilakukan sebagai data awal penyusunan program pengabdian, maka kegiatan pelatihan dan pendampingan berbasis *case method* diprediksi mampu untuk meningkatkan keterampilan empati pada konselor SMP Malang Raya. Adapun tujuan kegiatan ini terdiri atas (1) mengimplementasikan model pelaksanaan penguatan empati konselor SMP Malang Raya melalui kegiatan pelatihan dan pendampingan berbasis *case method*; (2) menguji pengaruh pelaksanaan kegiatan pelatihan dan pendampingan berbasis *case method* untuk menguatkan keterampilan empati konselor SMP Malang Raya.

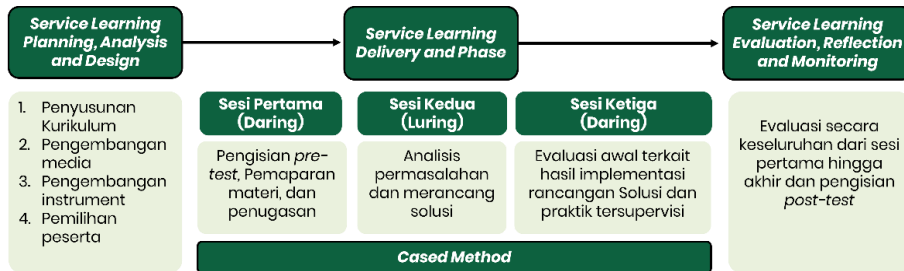
METODE

Metode pengabdian yang digunakan merujuk pada pendekatan *Service Learning* (SL) berbasis *case method*. Implementasi *Service Learning* memfokuskan pada upaya konselor untuk transfer pengetahuan dan keterampilan akademik untuk meningkatkan profesionalitasnya. Sedangkan *case method* digunakan sebagai cara dalam memecahkan sebuah permasalahan yang dialami oleh konselor terkait penggunaan empati dalam menjalankan profesinya.

Pengabdian dilaksanakan secara *blended learning* (daring dan luring) pada bulan Juli 2023. Penggunaan *blended learning* bertujuan untuk memberikan fleksibilitas dan kemudahan bagi konselor di tengah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di sekolah. Oleh karena itu, kegiatan daring akan dilaksanakan melalui media *Zoom Meeting*, sementara pertemuan luring akan dilaksanakan di Universitas Negeri Malang. Jumlah peserta kegiatan sebanyak 25 perwakilan konselor yang berasal dari 25 SMP di Malang Raya (Kota Batu, Kabupaten Malang dan Kota Malang).

Adapun tahap *Service Learning* (SL) berbasis *case method* untuk menguatkan empati konselor. Tahapan SL merujuk pada penelitian Musa et al., (2017) yang terdiri atas tiga tahap terdiri atas (1) *Service Learning Planning*,

Analysis and Design; (2) Service Learning Delivery and Phase; (3) Service Learning Evaluation, Reflection and Monitoring.



Gambar 1. Tahapan pelaksanaan program

Tahap service learning planning, analysis and design meliputi rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh tim pelaksana sebelum pelatihan dilaksanakan, diantaranya: 1) mengembangkan kurikulum pelatihan; 2) merancang dan membuat media yang akan digunakan dalam pelatihan; 3) menyiapkan instrumen *pre-test* dan *post-test*; 4) menyiapkan dan menyebarkan undangan pelaksanaan kepada konselor SMP di Kabupaten Malang.

Tahap service learning delivery and phase berupa rangkaian kegiatan dimulai dengan mengisi *pre-test*, dilanjutkan dengan pemaparan materi berikut: (1) empati dan aspek-aspeknya, (2) bentuk-bentuk penerapan empati dalam kehidupan sehari-hari, serta (3) penjelasan tentang empati dalam layanan bimbingan dan konseling serta implementasinya. Pemaparan materi disampaikan dengan menggunakan metode diskusi reflektif-problematik. Target dari pemaparan materi adalah pemahaman keseluruhan konsep empati yang dikaji secara teoritis, sehingga konselor dapat memaknai empati secara detail dan tepat. Tahapan selanjutnya mulai berfokus pada latihan penerapan empati berbasis *case method*. Pada tahap ini konselor diarahkan untuk melakukan analisis kasus berdasarkan problematika penerapan empati yang ditemui konselor di lapangan. Selanjutnya konselor diajak untuk melakukan refleksi dan evaluasi, hingga konselor bisa menemukan rumusan solusi yang paling tepat. Latihan ini dilakukan secara individual untuk mendapatkan pengalaman langsung dalam merancang penguatan empati sebagai penunjang keberhasilan layanan BK di sekolah. Setiap tahapan dalam penelitian ini dilakukan dengan pendampingan oleh fasilitator. Seluruh rangkaian pelatihan diakhiri dengan diskusi reflektif.

Tahap service learning evaluation, reflection and monitoring dilaksanakan bersama-sama, hasil yang didapatkan oleh setiap peserta tentu beragam. Oleh karena itu setelah rangkaian pelaksanaan kegiatan, konselor diinstruksikan untuk mengisi *post-test*. Hasil pengisian *post-test* dimaksudkan untuk mengukur perbedaan pemahaman serta perubahan sikap/perilaku konselor sebelum dan sesudah pelaksanaan kegiatan. Selanjutnya peserta dihibau untuk melakukan refleksi, evaluasi dan tindak lanjut terhadap hasil latihan proses penguatan empati yang telah dilakukan oleh konselor. Dalam hal ini, konselor diminta untuk mendeskripsikan tantangan dan hambatan yang

dialami dalam merealisasikan hasil pelatihan ini. Harapannya, peserta lain maupun fasilitator dapat mendiskusikan solusi dan pemecahan masalah yang tepat atas tantangan dan hambatan yang ditemui.

Alat pengumpul data yang digunakan dalam pengabdian ini terdiri atas (1) pedoman wawancara untuk mengumpulkan data awal sebelum dilakukan pengabdian; (2) instrumen *pre-test* dan *post-test* yang mengukur terkait pemahaman, sikap, dan perilaku terkait empati dalam pemberian layanan BK di sekolah; dan (3) instrumen evaluasi sebagai panduan dalam proses refleksi kegiatan pengabdian.

Analisis dampak pelaksanaan kegiatan dibagi menjadi dua cara, yaitu secara kuantitatif dan kualitatif. Secara kuantitatif dilakukan melalui statistik deskriptif untuk mengetahui hasil perubahan pemahaman dan sikap konselor sebelum dan setelah pelaksanaan kegiatan melalui skor *pre-test* dan *post-test*. Selain itu, secara statistik inferensial untuk mengetahui tingkat efektivitas pelaksanaan pengabdian dilakukan dengan *wilcoxon signed rank test*. Sedangkan analisis kualitatif digunakan sebagai data pendukung dengan memanfaatkan hasil evaluasi dan *follow-up*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan dan pendampingan berbasis *case method* yang diterapkan dalam pengabdian ini menggunakan pendekatan *Service Learning* (SL) berbasis *case method*. Metode ini tidak hanya terbatas pada pemberian landasan teoritis tetapi juga menjadi wadah simulasi praktis yang mendekati situasi nyata yang dihadapi konselor. Hal ini sesuai dengan pernyataan Widiastuti et al. (2022), tentang adanya isu dan masalah dalam studi kasus dapat menjadi wadah bagi konselor untuk memposisikan dirinya sebagai penentu keputusan dalam permasalahan yang ditemukan pada kasus yang disebutkan. Pembagian sesi daring dan luring memungkinkan fleksibilitas dan keterlibatan aktif peserta (Akbar et al., 2023; Utomo et al., 2023).

Secara lebih rinci gambaran rangkaian pengabdian terdiri atas tiga tahap (1) *service learning planning, analysis and design*; (2) *service learning delivery and phase*; (3) *service learning evaluation, reflection and monitoring* dijabarkan sebagai berikut. **Tahap service learning planning, analysis and design** dilakukan oleh tim pelaksana melalui kegiatan merancang tugas tiap anggota guna menyiapkan kurikulum pelatihan, media pendukung, serta instrumen *pre-test* dan *post-test*. Guna menyebarkan undangan kegiatan kepada konselor SMP di Malang Raya, tim pelaksana berkoordinasi dan berkolaborasi dengan mitra, yakni ketua MGBK SMP Kota Malang. Kegiatan pengabdian ini direalisasikan dalam bentuk *blended*, yang mana pelaksanaannya terbagi menjadi tiga sesi inti dengan empat pertemuan dan satu pertemuan untuk evaluasi dan *follow-up*.

Tahap service learning delivery and phase dilakukan sengan tiga sesi yang dilaksanakan secara daring dan luring. **Sesi pertama** diadakan dalam dua sesi pertemuan secara daring melalui *platform zoom meeting*, yakni pada tanggal 9 Juli 2023 dan 13 Juli 2023. Materi-materi yang disampaikan pada kegiatan ini meliputi: 1) empati dan aspek-aspeknya oleh Rizka Apriani, S.Pd.,

M.Pd.; 2) berbagai problematika empati dalam kehidupan sehari-hari oleh Devy Probawati, S.Pd., M.Pd.; 3) implementasi empati dalam layanan BK di sekolah oleh Prof. Dr. Henny Indreswari, M.Pd. Pembahasan teoritik mengenai empati diperlukan untuk menghindarkan konselor dari kesalahan pemaknaan terhadap konsep empati. Masing-masing pemateri diberikan waktu selama 45 menit dalam menyampaikan materi. Selanjutnya pada pertemuan kedua, konselor diinstruksikan untuk menyajikan berbagai permasalahan empati yang ditemukan di tiap-tiap sekolah. Kegiatan ini dipandu oleh ketiga pemateri dalam bentuk diskusi bersama peserta yang lain. Dokumentasi kegiatan tersaji Gambar 2.



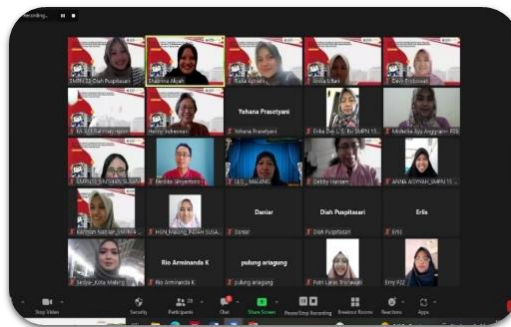
Gambar 2. Penyampaian materi empati oleh Prof. Dr. Henny Indreswari, M.Pd.

Sesi kedua dilaksanakan pada 15 Juli 2023 secara tatap muka, bertempat di Gedung D3 Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang. Sebanyak 25 konselor SMP Se-Malang Raya yang telah berkomitmen mengikuti kegiatan hingga akhir menghadiri kegiatan ini. Forum ini kembali membahas secara lebih rinci mengenai berbagai permasalahan empati yang ditemukan konselor di tiap-tiap sekolah. Konselor diarahkan untuk melakukan analisis mendalam terhadap problematika yang disampaikan, untuk kemudian merumuskan alternatif solusinya. Pemateri pada sesi kedua ini yakni Prof. Dr. Henny Indreswari, M.Pd., Rizka Apriani, S.Pd., M.Pd, serta Devy Probawati, S.Pd., M.Pd. Pada kesempatan ini Prof. Dr. Henny Indreswari, M.Pd. memandu jalannya diskusi bersama para konselor. Dokumentasi kegiatan tersaji pada Gambar 3.



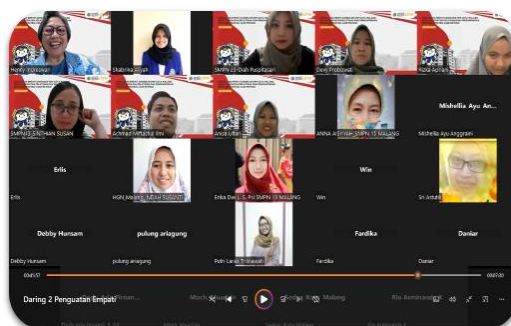
Gambar 3. Peserta berpartisipasi aktif dalam sesi tatap muka

Sesi ketiga dilaksanakan pada tanggal 23 Juli 2023 secara daring melalui *platform zoom meeting* yang telah disiapkan oleh tim pelaksana. Forum ini diadakan untuk wadah diskusi dan pendampingan pemecahan permasalahan-permasalahan empati yang ditemui konselor. Pada sesi ini, konselor diajak untuk menyampaikan pengalaman dalam mengimplementasikan rancangan solusi dalam peningkatan empati konselor. Selain itu, perwakilan konselor ditunjuk untuk melakukan praktik secara langsung dengan menekankan penggunaan empati pada sesi konseling. "*Ternyata tidak mudah menerapkan empati secara utuh* (RD/23/07/2023)" pernyataan tersebut menunjukkan perlunya praktik nyata dalam melatih keterampilan empati. Adapun dokumentasi kegiatan tersaji pada gambar 4.



Gambar 4. Diskusi dan pendampingan pemecahan masalah empati

Tahap *service learning evaluation, reflection and monitoring* dilaksanakan secara daring pada tanggal 31 Juli 2023 melalui *platform zoom meeting*. Pertemuan ini membahas terkait hasil latihan pengimplementasian empati yang telah dilakukan oleh konselor. Konselor juga mendeskripsikan tantangan dan hambatan yang dialami selama mengimplementasikan keterampilan empati. Kegiatan ini menghasilkan karya tulis konselor mengenai pengimplementasian empati di masing-masing sekolah. Hasil karya tulis konselor kemudian diajukan ISBN dalam bentuk bunga rampai. Dokumentasi kegiatan tersaji pada Gambar 5.



Gambar 5. Evaluasi dan *follow-up* kegiatan

Hasil *service learning evaluation, reflection and monitoring* menunjukkan hasil yang positif antara lain (1) konselor merasa berterima kasih atas pelaksanaan kegiatan pengabdian; (2) konselor dapat menambah pengetahuan baru dan mengingat kembali teori-teori empati yang telah dipelajari di jenjang perkuliahan; (3) kegiatan seperti ini dapat menjadi ajang saling mengenal antar konselor Se-Malang Raya yang sangat menyenangkan; (4) terdapat luaran produk Ber-ISBN yang bermanfaat untuk konselor sekolah; (5) harapan kedepannya kegiatan serupa juga tetap dilaksanakan dengan topik yang berbeda. Menurut Mustafa (2021), informasi yang didapat selama proses evaluasi dapat dijadikan sebagai alternatif keputusan agar tujuan kegiatan dapat tercapai secara optimal.

Secara keseluruhan **terdapat peningkatan** empati pada konselor dilihat dari peningkatan skor *pre-test* dan *post-test* pada indikator pemahaman, sikap dan perilaku konselor terkait empati dan implementasinya dalam layanan BK di sekolah. Konselor dipersilahkan untuk mengisi instrumen *pre-test* sebelum kegiatan dilaksanakan dan instrumen *post-test* setelah pelaksanaan kegiatan. Keberhasilan kegiatan pengabdian ini dapat dilihat dari hasil perbandingan skor *pre-test* dan *post-test* yang telah diisi oleh 25 peserta. Hasilnya menunjukkan bahwa konselor mengalami peningkatan skor *post-test* dibandingkan dengan skor *pre-test*.

Berdasarkan analisis deskriptif dari data *pre-test* dan *post-test* yang diberikan, ditemukan bahwa program yang dilakukan berdampak terhadap indikator pemahaman, sikap, dan perilaku empati konselor. Dari 25 peserta, rata-rata pemahaman empati meningkat dari 13,08 pada *pre-test* menjadi 14,92 pada *post-test*, menunjukkan peningkatan sebesar 14%. Sikap empati konselor juga mengalami peningkatan dengan rata-rata skor naik dari 9,48 pada *pre-test* menjadi 11,48 pada *post-test*, yang berarti ada peningkatan sebesar 21%. Selain itu, perilaku empati konselor menunjukkan peningkatan rata-rata skor dari 8,12 pada *pre-test* menjadi 9,96 pada *post-test*, menunjukkan peningkatan sebesar 1,84 poin atau 23%. Secara keseluruhan, total rata-rata skor dari ketiga indikator tersebut meningkat dari 30,68 pada *pre-test* menjadi 36,36 pada *post-test*, dengan peningkatan total sebesar 19%. Hasil perbandingan tiap indikator penguasaan empati dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Perbandingan skor *post-test* dan *pre-test* tiap indikator

Hasil	N	Mean Skor			Mean Total
		1	2	3	
<i>Post-Test</i>	25	14,92	11,48	9,96	36,36
<i>Pre-Test</i>	25	13,08	9,48	8,12	30,68
Peningkatan %	25	14%	21%	23%	19%

Keterangan: 1=pemahaman; 2=sikap; 3=perilaku

Hasil uji Wilcoxon Signed Rank Test menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada skor *post-test* (Mean = 36,36) dibandingkan dengan *pre-test* (Mean = 31,04; $Z = 4.313$, $p < 0.01$). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kegiatan pelatihan dan pendampingan berbasis *case method* berpengaruh

pada penguatan empati konselor SMP Malang Raya. Data ini dipaparkan secara rinci pada tabel 1.

Tabel 2. Hasil analisis deskriptif dan *wilcoxon signed ranks test*

Hasil	N	Mean	Std. Dev	Min	Max	Z	Sig (p)
Post-Test	25	36,36	2,737	28	40	4.313	0.00
Pre-Test	25	30,68	3,802	23	38		

Meskipun pelatihan ini menunjukkan hasil yang positif, penerapan empati dalam lingkungan sekolah tidaklah tanpa tantangan. Konselor sering kali menghadapi kesulitan dalam memisahkan masalah pribadi dengan masalah konseli, kebingungan dalam menanggapi konseli, dan stigma negatif terhadap profesi konselor (Goodman-Scott et al., 2023; Jaber & Al-Hroub, 2023; Jones & Pijanowski, 2023). Pelatihan ini berusaha mengatasi tantangan tersebut dengan memberikan simulasi kasus nyata, analisis mendalam, dan pendampingan berkelanjutan. Namun, untuk keberlanjutan dan peningkatan kompetensi, diperlukan dukungan institusi pendidikan dan komunitas konselor yang kuat.

SIMPULAN

Program pengabdian dengan metode SL berbasis *case method* berhasil meningkatkan pemahaman (14%), sikap (21%) dan perilaku (23%) terkait empati dan implementasinya dalam layanan BK di sekolah. Secara keseluruhan empati konselor ditinjau dari tiga aspek mengalami peningkatan sebesar 19%. Hal tersebut diperkuat dari hasil uji *Wilcoxon Signed Rank Test* menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada skor post-test (Mean = 36,36) dibandingkan dengan pre-test (Mean = 31,04; $Z = 4.313$, $p < 0.01$). Dengan demikian, program pelatihan dan pendampingan yang telah diterapkan dapat menjadi salah satu alternatif program pengembangan profesional terkait peningkatan empati bagi konselor di berbagai wilayah lainnya yang memiliki karakteristik sama dengan peserta pengabdian. Adapun keterbatasan dalam kegiatan ini, antara lain (1) pemilihan peserta pengabdian didasarkan sebatas kesediaan konselor; (2) peningkatan empati hanya berfokus pada 25 konselor Se-Malang Raya; dan (3) *follow-up* yang dilakukan memiliki rentang waktu yang cukup pendek dari pelaksanaan sesi ketiga. Oleh karena itu, setelah mengikuti kegiatan ini para peserta yang terdiri dari perwakilan konselor SMP Malang Raya diharapkan dapat menyebarluaskan wawasan dan pengetahuan yang didapat kepada sejawat konselor lainnya. Upaya tindak lanjut berupa pemberian kegiatan pelatihan-pelatihan lain untuk menunjang peningkatan profesionalitas konselor SMP di Malang Raya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Negeri Malang atas pemberian dana hibah pada kegiatan “penguatan empati konselor SMP Malang

Raya melalui pelatihan dan pendampingan berbasis *case method*” dengan skema kemitraan masyarakat tahun 2023.

DAFTAR RUJUKAN

- Akbar, J. S., Dharmayanti, P. A., Nurhidayah, V. A., Lubis, S. I. S., Saputra, R., Sandy, W., Maulidiana, S., Setyaningrum, V., Lestari, L. P. S., & Ningrum, W. W. (2023). *Model & Metode Pembelajaran Inovatif: Teori Dan Panduan Praktis*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Amalia, R. (2019). Empati Sebagai Dasar Kepribadian Konselor. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 1(1), 56–58. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v1i1.350>
- Corey, G. (2017). *Theory and practice of counseling and psychotherapy*. Nelson Education.
- Davis, M. H. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 113–126. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.44.1.113>
- Dianto, M., & Putri, B. N. D. (2019). Media Pelayanan Bimbingan Konseling dan Tantangan Konselor dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0. *Konvensi Nasional Bimbingan Dan Konseling XXI, April*, 99–104. <http://proceedings.upi.edu/index.php/konvensiabkinxxi/article/view/458/411>
- Fall, K. A., Holden, J. M., & Marquis, A. (2004). *Theoretical Models of Counseling and Psychotherapy*. Brunner-Routledge.
- Goodman-Scott, E., Donohue, P., & Betters-Bubon, J. (2023). A Phenomenological Investigation of Universal Mental Health Screening: Making Meaning for School Counseling. *Professional School Counseling*, 27(1), 2156759X221150008.
- Handari, S. (2016). Empati Sebagai Pengembangan Seni Konseling Untuk Efektivitas Pelayanan Konseling. *Lentera*, 18(1), 49–63.
- Indreswari, H., Utami, N. W., Prihatiningsih, R., & Apriani, R. (2021). Integration of medical physical principles with empathy as scientific strengthening and counseling action. *Bisma The Journal of Counseling*, 5(1), 49–55. <https://doi.org/10.23887/bisma.v5i1.33324>
- Irmayanti, R. (2018). Bimbingan dan Konseling Sebagai Profesi Khusus. *Quanta : Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 2(1), 21–30. <https://doi.org/10.22460/q.v2i1p%25p.712>
- Jaber, F., & Al-Hroub, A. (2023). School counselors’ perceptions of virtual counseling in Lebanon: A qualitative study. *Frontiers in Psychology*, 13, 1083644.
- Jones, A., & Pijanowski, J. C. (2023). Understanding and addressing the well-being of school counselors. *NASSP Bulletin*, 107(1), 5–24. <https://doi.org/10.1177/01926365231153436>
- Lam, T. C. M., Kolomitro, K., & Alamparambil, F. C. (2011). Emphaty Training: Methods, Evaluation Practices, and Validity. *Journal of Multidisciplinary Evaluation*, 7(16), 162–200. <https://doi.org/10.56645/jmde.v7i16.314>
- Latifah, L. (2019). Keefektifan Teknik Drama Segitiga Karpman untuk

- Meningkatkan Keterampilan Empati Siswa Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling*, 4(1), 30–36. <https://doi.org/10.17977/um001v4i12019p030>
- Musa, N., Ibrahim, D. H. A., Abdullah, J., Saeed, S., Ramli, F., Mat, A. R., & Khiri, M. J. A. (2017). A methodology for implementation of service learning in higher education institution: A case study from faculty of computer science and information technology, UNIMAS. *Journal of Telecommunication, Electronic and Computer Engineering (JTEC)*, 9(2–10), 101–109. <https://jtec.utem.edu.my/jtec/article/view/2712>
- Mustafa, P. S. (2021). Model Discrepancy sebagai Evaluasi Program Pendidikan. *Palapa*, 9(1), 182–198. <https://doi.org/10.36088/palapa.v9i1.1067>
- Nurhasanah, N., Neviyarni, S., & Effendi, Z. M. (2019). The Effectiveness of Group Counseling with Role-Playing Techniques to Increase Student Empathy. *International Journal of Applied Counseling and Social Sciences*, 1(1), 54–61. <https://doi.org/10.24036/005304ijacss>
- Petrus, J. (2016). Kajian Konseptual Hubungan Terapeutik dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Proses Konseling. *Jurnal Inovasi Pembelajaran Karakter (JIPK)*, 1(2), 1–10. <https://i-rpp.com/index.php/jipk/article/view/712>
- Putra, F. Y. A. (2016). Keberhasilan Konseling Ditinjau dari Minat Siswa Mengikuti Proses Konseling dan Sikap Empati Konselor. *Educatio Vitae*, 5(1), 1–23. <http://portal.widyamandala.ac.id/jurnal/index.php/educativitae/article/view/932>
- Putri, A. (2016). Pentingnya kualitas pribadi konselor dalam konseling untuk membangun hubungan antar konselor dan konseli. *Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia*, 1(1), 10–13. <https://doi.org/10.26737/jbki.v1i1.99>
- Rogers, C. (1951). *Client-Centered Therapy: Its Current Practice, Implications, and Theory*. Houghton Mifflin.
- Rosidah, C. T., & Pramulia, P. (2021). Team Based Project dan Case Method Sebagai Strategi Pengembangan Keterampilan Mengembangkan Pembelajaran Mahasiswa. *MENDIDIK: Jurnal Kajian Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(2), 245–251. <https://doi.org/10.30653/003.202172.196>
- Salem, A. A. M. S., Al-Huwailah, A. H., Abdelsattar, M., Al-Hamdan, N. A. H., Derar, E., Alazmi, S., Abu Al-Diyar, M., & Griffiths, M. D. (2023). Empathic skills training as a means of reducing cyberbullying among adolescents: an empirical evaluation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(3), 1846. <https://doi.org/10.3390/ijerph20031846>
- Tondok, M. S., Agustin, I. C., Eka, N., Maris, S., Yasmin, R., Leonardo, L., & Kinanti, A. D. P. (2023). Psikoedukasi untuk Peningkatan Pengetahuan dan Empati Guna Mengatasi Perundungan di SMP “X” Surabaya. *INTEGRITAS: Jurnal Pengabdian*, 7(1), 176–186. <https://doi.org/10.36841/integritas.v7i1.2292>
- Utomo, N., Ni'mah, D., & Rahmawati, H. (2023). Online Vs Offline Reading Classes. *Journey: Journal of English Language and Pedagogy*, 6(1), 242–

250. <https://doi.org/10.33503/journey.v6i1.2694>
- Vahlepi, S., Helly, H., & Tersta, F. W. (2021). Implementasi Model Pembelajaran berbasis Case Method dan Project Based Learning dalam rangka mengakomodir Higher Order Thinking Skill mahasiswa dalam Mata Kuliah Psikologi Pendidikan Bahasa Arab di Masa Pandemi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 10153–10159. <https://doi.org/10.31004/jptam.v5i3.2593>
- Widiasmara, N., Novitasari, R., Trimulyaningsih, N., & Stueck, M. (2018). School of empathy for enhancing children's well-being. *International Journal of Social Science and Humanity*, 8(8), 230–234. <https://doi.org/10.18178/ijssh.2018.V8.966>
- Widiastuti, F., Amin, S., & Hasbullah, H. (2022). Efektivitas Metode Pembelajaran Case Method dalam Upaya Peningkatan Partisipasi dan Hasil Belajar Mahasiswa pada Mata Kuliah Manajemen Perubahan. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 728–731. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3034>
- Yustiana, Y. R., Saomah, A., & Suherman. (2017). Competence of Guidance and Counseling Teacher in Developing Helping Relationship With Student. *Jurnal Pendidikan Bitara UPSI*, 10(1), 16–24. <https://doi.org/10.37134/bitara.vol10.2.2017>