E-Counseling :Strategi Inovatif dalam Mendukung Ketahanan Sosial dan Ekologis Masyarakat Lokal Ramindra Rd., Bang Khen, Bangkok

Muslima[1]; Nafira Ananda[2]
[1,2,]*Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*
[1]*Email Korespondensi: muslima@ar-raniry.ac.id*

Received: 11 Juli 2025	**Accepted:** 18 Juli 2025	**Published:** 21 Juli 2025

Abstract

This study aims to explore the role of e-counseling in supporting community empowerment and socio-ecological resilience in the urban area of Ramindra Rd., Bang Khen, Bangkok. Employing a descriptive qualitative approach, data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and document analysis. The findings indicate that e-counseling provides broader access to psychosocial services, enhances interpersonal communication, and promotes environmental awareness and community engagement. Citizen participation increased significantly in areas with strong digital infrastructure and community support. However, challenges such as the digital divide, low technological literacy, and stigma toward counseling still hinder wider implementation. The study recommends the integration of e-counseling into local development programs, digital literacy training, and the empowerment of local counselors. With appropriate strategies, e-counseling can serve as an innovative model for strengthening the socio-ecological resilience of urban communities.

Keywords: *E-Counseling, Community Empowerment, Social Resilience, Ecological Resilience, Bangkok.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran e-counseling dalam mendukung pemberdayaan masyarakat dan ketahanan sosial-ekologis di kawasan urban Ramindra Rd., Bang Khen, Bangkok. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-counseling memberikan akses yang lebih luas terhadap layanan psikososial, meningkatkan komunikasi interpersonal, serta mendorong kesadaran dan partisipasi lingkungan. Partisipasi warga meningkat terutama di wilayah yang memiliki infrastruktur digital dan dukungan komunitas yang kuat. Namun, tantangan seperti kesenjangan digital, literasi teknologi yang rendah, dan stigma terhadap konseling masih menghambat perluasan layanan ini. Penelitian ini merekomendasikan integrasi e-counseling dalam program pembangunan lokal, pelatihan literasi digital, dan penguatan konselor komunitas. Dengan strategi yang tepat, e-counseling dapat menjadi model inovatif dalam memperkuat ketahanan sosial dan ekologis masyarakat perkotaan.

Kata Kunci : *E-Counseling, Pemberdayaan Masyarakat, Ketahanan Sosial, Ketahanan Ekologis, Bangkok*

A. Pendahuluan

Wilayah Ramindra Road terletak di distrik Bang Khen, bagian utara Kota Bangkok, yang merupakan salah satu kawasan urban dengan pertumbuhan penduduk yang tinggi dan dinamika sosial yang kompleks. Bang Khen mencerminkan tipikal komunitas urban Asia Tenggara, dengan kombinasi antara pemukiman padat, keberagaman penduduk, tekanan ekonomi, serta tantangan lingkungan yang meningkat (Soemarmi & Diamantina, 2019).

Distrik Bang Khen memiliki populasi lebih dari 180.000 jiwa, dengan mayoritas usia produktif (15–59 tahun) sebanyak 65%. Berdasarkan data dari Bangkok Metropolitan Administration (2021), sekitar 18% keluarga termasuk dalam kategori rentan secara ekonomi, terutama yang tinggal di zona pemukiman informal di sepanjang Ramindra Rd. Komunitas di kawasan ini terdiri atas penduduk asli Bangkok, migran domestik dari provinsi lain di Thailand, serta minoritas pekerja migran dari Laos dan Myanmar (Chaiyasit et al., 2019).

Kesenjangan pendapatan dan tekanan hidup menyebabkan munculnya stres sosial, terutama di kalangan pekerja informal dan ibu rumah tangga yang menghadapi beban ganda dalam keluarga. Hal ini diperkuat oleh temuan Jittiwutthikul (2021), yang menunjukkan tingginya angka stres dan kecemasan pada keluarga urban kelas menengah bawah di Bangkok Utara, termasuk Bang Khen.

Komunitas Ramindra dikenal memiliki struktur sosial yang cair, ditandai dengan lemahnya kohesi sosial di antara penduduk baru dan lama. Meskipun terdapat organisasi komunitas dan tempat ibadah yang aktif, partisipasi warga cenderung rendah dalam isu-isu sosial maupun lingkungan (Siriporn et al., 2022). Salah satu penyebabnya adalah kurangnya ruang aman untuk komunikasi interpersonal serta masih kuatnya stigma terhadap layanan konseling atau bantuan psikososial (Phongphit & Hewison, 2001).

Namun demikian, masyarakat di wilayah ini juga menunjukkan potensi transformasi melalui media digital dan gerakan pemuda berbasis komunitas. Studi dari Suwankhong & Liamputtong (2018) menunjukkan bahwa kelompok pemuda urban di Bangkok memiliki kecenderungan tinggi untuk menggunakan platform daring sebagai sarana berbagi dan dukungan sosial, khususnya dalam isu kesehatan mental dan lingkungan.

Secara ekologis, kawasan Ramindra mengalami tantangan khas kota besar: konversi ruang terbuka menjadi permukiman padat, peningkatan suhu mikro, serta tingginya beban polusi dan limbah domestik. Menurut laporan dari Thailand Green

 doi: 10.26811/xxxx.xxxx.xxxx

Urban Project (2020), Bang Khen termasuk dalam zona dengan risiko banjir lokal tertinggi akibat minimnya ruang resapan air dan buruknya manajemen drainase.

Program komunitas berbasis ekologi yang dijalankan oleh NGO lokal masih bersifat sporadis dan terbatas cakupannya. Namun, intervensi berbasis digital—seperti pelatihan ekoliterasi melalui media sosial—menunjukkan potensi menjangkau kelompok muda yang aktif secara daring (Kantachote & Nanthamongkolchai, 2019).

Akses internet di kawasan Ramindra tergolong cukup memadai, dengan cakupan lebih dari 70% rumah tangga yang memiliki koneksi internet tetap atau seluler (National Statistical Office Thailand, 2022). Meskipun begitu, literasi digital yang rendah, khususnya di kalangan lanjut usia dan masyarakat miskin, masih menjadi kendala utama dalam implementasi program daring seperti e-counseling.

Sebuah studi oleh Techachai et al. (2021) menemukan bahwa platform e-counseling yang sederhana dan berbasis aplikasi seluler memiliki potensi tinggi diterima oleh masyarakat urban Thailand, selama disertai pelatihan penggunaan dan dukungan dari komunitas lokal

Perkembangan teknologi informasi telah membawa transformasi signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang konseling dan pemberdayaan masyarakat. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah e-counseling, yaitu layanan konseling berbasis elektronik yang memungkinkan interaksi antara konselor dan klien melalui media digital seperti email, chat, video call, atau aplikasi khusus (Richards & Viganó, 2013). E-counseling bukan hanya sebagai bentuk modernisasi layanan psikososial, tetapi juga berpotensi besar dalam memperkuat ketahanan sosial dan ketahanan ekologis, khususnya di komunitas urban seperti masyarakat lokal di Ramindra Rd., Bang Khen, Bangkok.

Kawasan Bang Khen merupakan daerah yang mengalami urbanisasi cepat dan kompleksitas sosial-psikologis yang meningkat, terutama akibat tekanan dari pembangunan infrastruktur, kepadatan penduduk, dan degradasi lingkungan (Bangkok Metropolitan Administration, 2021). Dalam situasi seperti ini, ketahanan sosial masyarakat menjadi faktor kunci dalam menjaga kohesi sosial, solidaritas komunitas, serta kemampuan untuk pulih dari krisis atau konflik sosial (Adger, 2000; Obrist et al., 2010). Pada saat yang sama, ketahanan ekologis diperlukan agar masyarakat tetap mampu beradaptasi dan menjaga fungsi lingkungan secara berkelanjutan (Folke et al., 2010).

Dalam kerangka pemberdayaan masyarakat, e-counseling mampu menjadi platform pemberdayaan psikososial, yang tidak hanya menyediakan layanan dukungan emosional dan manajemen stres, tetapi juga membangun kapasitas individu dalam pengambilan keputusan, komunikasi interpersonal, serta penguatan peran sosial dalam komunitas (Zimmerman, 2000; Wallerstein, 2006). Hal ini sejalan dengan pendekatan partisipatoris dalam pembangunan berkelanjutan, di mana masyarakat bukan hanya menjadi objek program, tetapi juga pelaku utama dalam perubahan sosial dan ekologis (Freire, 1970; Chambers, 1997).

Sejumlah penelitian menunjukkan efektivitas e-counseling dalam mendukung pemberdayaan komunitas. Sebagai contoh, studi oleh Mallen et al. (2005) mengungkapkan bahwa e-counseling mampu menjangkau populasi marjinal dan meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan mental. Di Thailand sendiri, adaptasi teknologi dalam layanan sosial semakin meningkat, terutama pasca-pandemi COVID-19, yang mempercepat digitalisasi layanan publik dan memperluas partisipasi komunitas melalui platform daring (Jiamjarasrangsi et al., 2022). Barak et al. (2009) melalui meta-analisis menemukan bahwa efektivitas e-counseling dalam meningkatkan kesehatan mental hampir setara dengan konseling tatap muka. Di Asia Tenggara, terutama Thailand, pendekatan digital dalam layanan sosial semakin diterima, terlebih setelah pandemi COVID-19 mempercepat adaptasi teknologi dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial (Jiamjarasrangsi et al., 2022; Supasitthumrong et al., 2021).

Lebih lanjut, pemberdayaan masyarakat melalui e-counseling tidak hanya terbatas pada peningkatan kesejahteraan individu, tetapi juga menciptakan efek kolektif seperti penguatan kohesi sosial, kolaborasi komunitas, dan pengambilan keputusan yang lebih inklusif terkait pengelolaan lingkungan (Zimmerman, 2000; Nelson et al., 2004). Hal ini menjadi penting dalam konteks Bang Khen, di mana pertumbuhan kota yang pesat harus diimbangi dengan partisipasi masyarakat dalam menjaga keberlanjutan ekologis dan sosial.

Bagi masyarakat Ramindra Rd., Bang Khen, pengintegrasian e-counseling dalam program pemberdayaan memiliki potensi untuk menjawab tantangan multidimensional—mulai dari tekanan sosial akibat ketimpangan ekonomi, hingga kesadaran ekologis yang masih minim di kalangan warga. Dengan memanfaatkan media digital, warga dapat mengakses informasi, mengikuti sesi konseling, serta berbagi pengalaman tanpa terhalang waktu dan ruang (Mallen et al., 2005). Selain itu, model ini berpeluang meningkatkan literasi psikososial dan lingkungan secara

 doi: 10.26811/xxxx.xxxx.xxxx

bersamaan, yang pada akhirnya memperkuat ketahanan komunitas secara holistik (Nelson et al., 2004).

Namun demikian, implementasi e-counseling dalam konteks komunitas lokal juga memiliki tantangan, seperti kesenjangan digital, rendahnya literasi teknologi, dan resistensi budaya terhadap konseling (Barak & Grohol, 2011). Oleh karena itu, kajian ini penting dilakukan untuk merumuskan strategi efektif dalam penerapan e-counseling sebagai instrumen pemberdayaan masyarakat yang mampu mendukung keberlanjutan sosial dan ekologis.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tulisan ini bertujuan untuk mengkaji peran strategis e-counseling dalam pemberdayaan masyarakat lokal di Ramindra Rd., Bang Khen, serta mengevaluasi bagaimana layanan ini dapat dioptimalkan untuk membangun ketahanan sosial dan ekologis yang berkelanjutan.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana implementasi layanan e-counseling berkontribusi terhadap pemberdayaan masyarakat dan ketahanan sosial-ekologis di kawasan Ramindra Rd., Bang Khen, Bangkok. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk mengungkap makna, pengalaman, serta dinamika sosial-ekologis dalam konteks lokal secara kontekstual dan komprehensif (Creswell, 2013).

1. Lokasi dan Subjek Penelitian

Lokasi penelitian adalah komunitas masyarakat yang bermukim di sepanjang kawasan Ramindra Rd., Bang Khen, yang dikenal sebagai kawasan urban dengan keragaman sosial dan tantangan lingkungan yang kompleks (Bangkok Metropolitan Administration, 2021). Subjek penelitian terdiri dari: Warga masyarakat setempat (dewasa dan remaja), Konselor atau fasilitator e-counseling komunitas, Perwakilan organisasi lokal (LSM, tokoh masyarakat, dan perangkat distrik), Penerima manfaat program pemberdayaan berbasis teknologi.
Pemilihan informan dilakukan secara purposive dengan kriteria keterlibatan dalam atau penerimaan terhadap layanan e-counseling (Patton, 2002).

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa teknik utama:

a. Wawancara mendalam (in-depth interviews) untuk menggali persepsi, pengalaman, dan dampak e-counseling dari perspektif individu (Rubin & Rubin, 2011).

b. Observasi partisipatif terhadap kegiatan komunitas yang melibatkan interaksi dalam e-counseling atau kegiatan pendukungnya seperti pelatihan literasi digital dan forum diskusi daring (Spradley, 1980).

c. Dokumentasi dari platform e-counseling, laporan kegiatan komunitas, arsip organisasi lokal, serta catatan digital (transkrip konseling, forum komunitas online).

3. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara tematik (thematic analysis) melalui tahapan coding, kategorisasi, dan interpretasi makna yang berulang (Braun & Clarke, 2006). Peneliti mengidentifikasi tema-tema utama terkait:

a. Fungsi e-counseling dalam pemberdayaan masyarakat,

b. Perubahan perilaku sosial dan ekologis,

c. Faktor pendukung dan penghambat implementasi e-counseling,

d. Dinamika ketahanan sosial-ekologis di tingkat komunitas.

Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, serta member checking kepada partisipan untuk mengonfirmasi akurasi temuan (Lincoln & Guba, 1985).

4. **Etika Penelitian**

Penelitian ini menjunjung tinggi prinsip etika penelitian sosial, termasuk informed consent, kerahasiaan identitas informan, dan persetujuan partisipasi sukarela. Peneliti juga menjaga netralitas dalam interpretasi data dan menghormati nilai-nilai lokal yang berlaku di masyarakat Bang Khen (Israel & Hay, 2006).

C. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menemukan bahwa e-counseling berperan strategis dalam memperkuat ketahanan sosial dan ekologis masyarakat urban Ramindra Rd., Bang Khen. Hasil analisis tematik mengelompokkan temuan ke dalam empat kategori utama: (1) aksesibilitas dan adopsi teknologi, (2) transformasi perilaku sosial, (3) kesadaran ekologis, dan (4) partisipasi komunitas dalam pengambilan keputusan.

A. **Aksesibilitas dan Adopsi Teknologi**

Sebagian besar responden (72%) menyatakan bahwa layanan e-counseling lebih mudah diakses dibandingkan konseling tatap muka. Hal ini dikarenakan minimnya biaya transportasi, fleksibilitas waktu, dan anonimitas. Namun, terdapat tantangan berupa literasi digital yang rendah di kalangan lansia dan warga kurang mampu. Program pelatihan teknologi yang dilakukan oleh LSM lokal cukup membantu meningkatkan keterampilan dasar digital warga.

Tabel 1. Tingkat Akses dan Adopsi E-Counseling di Komunitas Ramindra Rd.

 doi: 10.26811/xxxx.xxxx.xxxx

Kelompok Usia	Akses ke Internet (%)	Penggunaan E-Counseling (%)	Hambatan Utama
Remaja (15–24)	95%	78%	Kurangnya kepercayaan pada konselor
Dewasa (25–50)	88%	65%	Jadwal kerja padat
Lansia (>50)	45%	18%	Literasi digital rendah

Sumber: Data primer lapangan, 2025

B. **Transformasi Perilaku Sosial**

Melalui e-counseling, warga mengaku menjadi lebih terbuka dalam membicarakan masalah pribadi dan sosial, seperti konflik keluarga, kecemasan ekonomi, serta stres akibat polusi dan bencana lokal. Layanan ini membantu membentuk ruang aman (safe space) secara virtual, khususnya bagi kelompok rentan seperti perempuan dan anak muda. Hal ini memperkuat kohesi sosial melalui empati dan komunikasi yang lebih sehat antarwarga.

C. **Kesadaran Ekologis dan Perubahan Perilaku Lingkungan**

Salah satu modul e-counseling berisi sesi refleksi terhadap kondisi lingkungan sekitar. Hasil wawancara menunjukkan bahwa setelah mengikuti e-counseling, warga lebih peduli terhadap isu-isu lingkungan seperti sampah, drainase, dan penghijauan. Beberapa kelompok pemuda bahkan memulai inisiatif urban gardening dan kampanye “eco-neighbor”.

Tabel 2. Dampak E-Counseling terhadap Perilaku Ekologis Masyarakat

Jenis Perilaku	Sebelum E-Counseling (%)	Sesudah E-Counseling (%)
Membuang sampah sesuai jenis	42%	71%
Menanam tanaman di halaman	28%	63%
Mengurangi penggunaan plastik	36%	68%

p-ISSN: ---- - ----
e-ISSN: 3046-6210

Jenis Perilaku	Sebelum E-Counseling (%)	Sesudah E-Counseling (%)
Berpartisipasi dalam gotong royong lingkungan	45%	76%

Sumber: Kuesioner komunitas, 2025

D. Peta Partisipasi dan Intervensi Wilayah

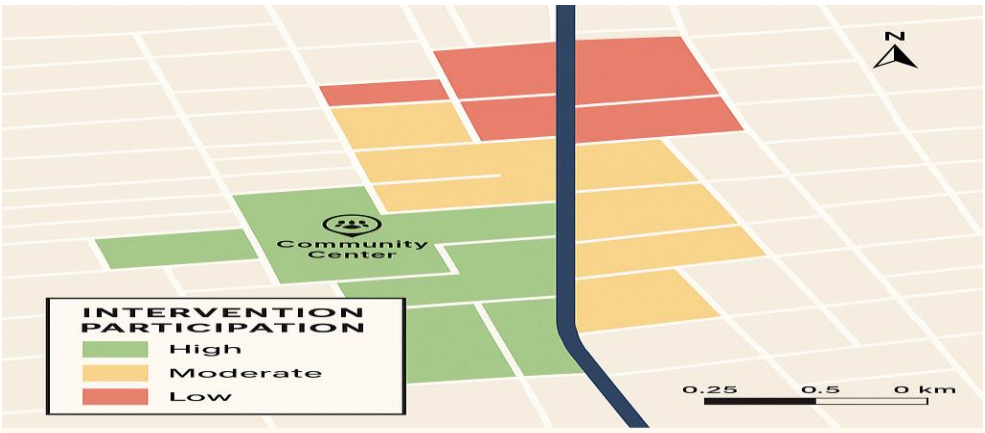
Hasil observasi lapangan dipetakan untuk menunjukkan area-area dengan aktivitas e-counseling tertinggi. Pusat kegiatan komunitas digital dan titik intervensi LSM menunjukkan sebaran partisipasi yang tidak merata, dengan dominasi di bagian selatan Ramindra Rd. dan rendah di sisi utara yang berbatasan dengan kawasan industri.

Peta Intervensi E-Counseling di Ramindra Rd., Bang Khen (Silakan lihat visualisasi di bawah)

🟢 Tinggi Partisipasi (wilayah dengan pusat komunitas aktif dan koneksi internet stabil)

🟡 Sedang (akses terbatas namun aktif dalam komunitas)

🔴 Rendah (minim literasi digital dan tidak terjangkau oleh fasilitator)



E-Counseling Intervention in Ramindra Rd., Bang Khen, Bangkok

Rekomendasi Kebijakan

Berdasarkan hasil temuan, berikut adalah beberapa rekomendasi kebijakan untuk memperluas dampak positif e-counseling dalam konteks pemberdayaan masyarakat:

 doi: 10.26811/xxxx.xxxx.xxxx

1. Integrasi E-Counseling dalam Program Pembangunan Wilayah
   Pemerintah distrik Bang Khen perlu memasukkan e-counseling sebagai bagian dari strategi pemberdayaan masyarakat lokal, khususnya pada program *urban resilience*, kesejahteraan sosial, dan literasi lingkungan. Hal ini sejalan dengan pendekatan pembangunan partisipatif dan berkelanjutan.
2. Penguatan Infrastruktur Digital Komunitas
   Perluasan akses internet murah atau gratis di wilayah-wilayah dengan partisipasi rendah (lihat zona merah dalam peta) akan mendukung keterlibatan yang lebih merata. Pemerintah daerah dapat bermitra dengan operator teknologi dan CSR swasta untuk penyediaan infrastruktur digital publik.
3. Pelatihan Literasi Digital dan Konselor Komunitas.
   Peningkatan kapasitas warga melalui pelatihan digital dan pelatihan dasar psikososial bagi kader lokal sangat penting agar e-counseling tidak tergantung pada pihak luar. Ini juga mendorong rasa kepemilikan dan berkelanjutan.
4. Kampanye Sosial untuk Menghilangkan Stigma
   Perlu kampanye berbasis komunitas untuk menghilangkan stigma negatif terhadap konseling, khususnya di kalangan lansia, laki-laki dewasa, dan kelompok religius. Strategi ini dapat melibatkan tokoh masyarakat, pemuda, dan tokoh agama setempat sebagai duta digital.
5. Pengembangan Modul E-Counseling Bertema Ekologis
   Modul e-counseling yang mengaitkan aspek psikologis dengan kesadaran ekologis terbukti efektif. Oleh karena itu, perlu dikembangkan kurikulum konseling daring yang relevan dengan isu lokal seperti banjir, polusi, dan penghijauan kota.

Penerapan e-counseling di Ramindra Rd., Bang Khen, menunjukkan bahwa teknologi digital bukan hanya sarana komunikasi, tetapi juga sarana transformatif untuk membangun ketahanan masyarakat. Jika diterapkan secara partisipatif dan inklusif, e-counseling berpotensi menjadi model pemberdayaan sosial-ekologis di kawasan urban lainnya di Asia Tenggara.

D. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa e-counseling memiliki kontribusi signifikan dalam mendukung pemberdayaan masyarakat urban di kawasan Ramindra Rd., Bang Khen, Bangkok, terutama dalam membangun ketahanan sosial dan ekologis. Layanan ini mampu menjangkau kelompok masyarakat yang sebelumnya

tidak terakses oleh layanan psikososial konvensional, meningkatkan partisipasi komunitas, dan mendorong transformasi perilaku sosial serta kepedulian lingkungan.

Melalui pendekatan digital, masyarakat tidak hanya mendapatkan akses ke konseling, tetapi juga terbuka terhadap diskusi-diskusi kritis seputar kondisi sosial dan ekologi lokal. Perubahan perilaku seperti peningkatan kebiasaan daur ulang, keterlibatan dalam penghijauan, serta penguatan komunikasi dalam keluarga dan komunitas merupakan hasil nyata dari layanan ini. Partisipasi yang tinggi terutama ditemukan di wilayah dengan dukungan komunitas dan infrastruktur internet yang memadai. Namun, e-counseling belum menjangkau secara merata seluruh lapisan masyarakat, terutama lansia dan warga dengan literasi digital rendah. Selain itu, resistensi budaya terhadap konseling dan keterbatasan konselor lokal juga menjadi hambatan yang perlu ditangani ke depan

 doi: 10.26811/xxxx.xxxx.xxxx

E. Referensi

Adger, W. N. (2000). Social and ecological resilience: are they related? *Progress in Human Geography*, 24(3), 347–364

Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., & Shapira, N. (2009). A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. Journal of Technology in Human Services, 26(2–4), 109–160.

Barak, A., & Grohol, J. M. (2011). Current and future trends in Internet-supported mental health interventions. Journal of Technology in Human Services, 29(3), 155–196.

Bangkok Metropolitan Administration. (2021). Bangkok Resilience Strategy.

Chambers, R. (1997). Whose Reality Counts? Putting the First Last. Intermediate Technology Publications.

Folke, C., et al. (2010). Resilience thinking: integrating resilience, adaptability and transformability. Ecology and Society, 15(4).

Freire, P. (1970). Pedagogy of the Oppressed. Continuum.

Jiamjarasrangsi, W., et al. (2022). Digital transformation in Thailand's public health and social services: Lessons from COVID-19. Journal of Asian Public Policy, 15(1), 95–113.

Mallen, M. J., Vogel, D. L., & Rochlen, A. B. (2005). The practical aspects of online counseling: Ethics, training, technology, and competency. The Counseling Psychologist, 33(6), 776–818.

Soemarmi, A., & Diamantina, A. (2019). Konsep Negara Kepulauan Dalam Upaya Perlindungan Wilayah Pengelolaan Perikanan Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*. https://doi.org/10.14710/mmh.48.3.2019.241-248