

Manajemen Krisis BK di Era Digital: Analisis Kerangka *Digital Triage* untuk Prioritas Penanganan Kasus Siswa Berbasis Teori Hierarki Kebutuhan Maslow

Hanung Sudibyo

Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Keguruan dan Pendidikan
Universitas Panacasakti Tegal Jl. Halmahera KM. 1, Mintaragen, Kecamatan Tegal
Timur, Kota Tegal, Jawa Tengah, 52121
hanung_sudibyo@upstegal.ac.id

ABSTRAK

Lonjakan krisis kesehatan mental di kalangan siswa pasca pandemi menuntut sistem manajemen kasus yang cepat, tepat, dan adaptif terhadap keterbatasan sumber daya. Sayangnya, hingga kini belum tersedia protokol *triage* spesifik untuk layanan Bimbingan dan Konseling (BK) yang mengintegrasikan parameter psikososial dengan kerangka kerja digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model *digital triage* berbasis Hierarki Kebutuhan Maslow sebagai kerangka klasifikasi prioritas penanganan krisis siswa. Metode yang digunakan adalah *Systematic Literature Review* (SLR) berbasis protokol PRISMA terhadap dokumen ilmiah dan kebijakan terpilih (n=25), yang kemudian dianalisis melalui pendekatan analisis tematik berbantuan NVivo 14. Hasil analisis menghasilkan empat tema utama: indikator urgensi, waktu tanggap krisis, penggunaan media digital (WhatsApp dan Google Form), serta stratifikasi kebutuhan berbasis Maslow. Prototipe sistem *digital triage* yang dikembangkan menunjukkan validitas isi tinggi (CVR = 0,82), reliabilitas interkoder kuat (Cohen's Kappa > 0,80), serta akurasi klasifikasi 92% dalam simulasi 50 kasus. Penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi teori psikologi dengan teknologi sederhana mampu mempercepat proses pengambilan keputusan dalam layanan BK berbasis risiko, dan dapat menjadi pijakan kebijakan nasional untuk respons krisis psikososial yang lebih terstandar, adaptif, dan berbasis data.

Kata Kunci: *Digital triage*, Kesehatan mental, Hierarki Kebutuhan Maslow

ABSTRACT

The surge in mental health crises among students post-pandemic requires a case management system that is fast, accurate, and adaptive to resource constraints. Unfortunately, to date, there is no specific triage protocol for Guidance and Counseling (BK) services that integrates psychosocial parameters with a digital framework. This study aims to develop a digital triage model based on Maslow's Hierarchy of Needs as a framework for classifying the priority of student crisis management. The method used was a Systematic Literature Review (SLR) based on the PRISMA protocol for selected scientific documents and policies (n=25), which were then analyzed using a thematic analysis approach assisted by NVivo 14. The analysis yielded four main themes: urgency indicators, crisis response time, use of digital media (WhatsApp and Google Forms), and Maslow-based need stratification. The developed digital triage system prototype demonstrated high content validity (CVR = 0.82), strong inter-coder reliability (Cohen's Kappa > 0.80), and 92% classification accuracy in a simulation of 50 cases. This study concludes that integrating psychological theory with simple technology can accelerate decision-making processes in risk-based counseling services and serve as a foundation for national policies aimed at achieving more standardized, adaptive, and data-driven responses to psychosocial crises.

Keywords: *Digital triage, Mental health, Maslow's hierarchy of needs*

PENDAHULUAN

Krisis kesehatan mental di kalangan pelajar mengalami lonjakan signifikan pasca pandemi, mencapai peningkatan 300% dengan 5.414 kasus darurat yang tercatat di Indonesia sepanjang tahun 2024 (KPAI, 2024). Situasi ini diperparah oleh rasio konselor terhadap siswa yang sangat tidak proporsional, yakni 1:500, melampaui standar ideal NASSP 1:250 (Permendikbud No 111, 2014), sehingga menyulitkan penanganan kasus-kasus kritis secara tepat waktu. Berdasarkan teori Hierarki Kebutuhan Maslow (1943), ancaman terhadap kebutuhan dasar seperti keamanan dan fisik harus diutamakan sebelum mempertimbangkan kebutuhan psikososial. Penerapan model *triage* medis, yang telah terbukti efektif dalam mengklasifikasikan pasien berdasarkan tingkat urgensi di layanan darurat (Domres et al., 2001), bisa menjadi solusi. Kendati 92% konselor menggunakan WhatsApp dan Google Form untuk komunikasi darurat, ketiadaan protokol standar menghambat efektivitas penggunaannya (Supriyanto et al., 2020). WhatsApp dan Google Form banyak digunakan di lingkungan profesional karena kemudahan komunikasi, interaksi real-time, dan aksesibilitasnya. WhatsApp khususnya bermanfaat di bidang kesehatan untuk tugas-tugas seperti telekonsultasi, manajemen pasien, dan tanggap darurat (Ganasegeran et al., 2017; Saini et al., 2024).

Meskipun potensi teknologi digital untuk mendukung layanan kesehatan mental siswa begitu besar, Indonesia masih menghadapi beberapa tantangan signifikan. Saat ini, belum ada protokol *triage* spesifik untuk layanan Bimbingan dan Konseling (BK) yang secara efektif mengintegrasikan parameter psikososial dengan kerangka digital (Dakin et al., 2024). Akibatnya, para konselor sering kali beroperasi dengan minimnya panduan operasional yang jelas untuk membedakan kasus krisis seperti ancaman bunuh diri dari kasus non-darurat. Lebih lanjut, masih belum jelas bagaimana Hierarki Kebutuhan Maslow dapat dioperasionalkan dalam matriks prioritas penanganan kasus yang berbasis risiko digital (Dawoody, 2015; Omodan & Abejide, 2022). Padahal, pemahaman ini krusial untuk memastikan intervensi yang tepat waktu dan terarah. Selain itu, efektivitas alat digital sederhana seperti chatbot WhatsApp sebagai media *triage* dalam konteks sumber daya terbatas belum dieksplorasi secara memadai (Mpini & Giyane, 2024). Kondisi ini diperparah dengan absennya model *digital triage* yang teruji untuk memprediksi eskalasi kasus berdasarkan data skrining awal. Ini semua menyoroti kebutuhan mendesak akan pengembangan dan implementasi kerangka kerja yang komprehensif untuk meningkatkan penanganan krisis mental siswa (Sands, 2004; Smith et al., 2023).

Lonjakan signifikan kasus krisis kesehatan mental di kalangan siswa menuntut respons berbasis bukti yang cepat. Tanpa sistem *triage* yang efektif, konselor berisiko mengalami kesalahan alokasi waktu hingga 68% dalam penanganan kasus (Galán-Muros et al., 2024). Kondisi ini menggarisbawahi urgensi pengembangan mekanisme identifikasi dan klasifikasi yang efisien.

Sebagai solusi inovatif, penelitian ini mengusulkan perancangan matriks digital *triage* integratif. Matriks ini dirancang untuk memadukan prinsip Hierarki Kebutuhan Maslow dengan skala risiko psikososial, dan akan dioperasikan melalui platform digital yang familier seperti Google Form dan WhatsApp. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menghasilkan sebuah protokol *triage* siap pakai yang mampu mengklasifikasikan urgensi



kasus ke dalam empat level (darurat, tinggi, sedang, rendah) dengan tingkat akurasi lebih dari 80%. Protokol ini diharapkan dapat menjadi panduan operasional yang valid dan reliabel bagi konselor sekolah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) dengan pendekatan PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) untuk menjamin transparansi dan sistematika proses penelaahan literatur. Desain ini dipilih untuk menjawab tiga tujuan utama, yaitu:

- 1. Mengidentifikasi bukti-bukti empiris dan konseptual terkini mengenai model *triage* dalam layanan bimbingan dan konseling (BK) di lingkungan pendidikan.
- 2. Menganalisis kesenjangan implementasi layanan berbasis digital dalam penanganan krisis siswa.
- 3. Menyusun kerangka konseptual yang integratif berbasis sintesis temuan literatur guna mendukung pengembangan model manajemen krisis berbasis teknologi.

Populasi penelitian terdiri atas artikel ilmiah, laporan kebijakan, dan dokumen praktis yang membahas isu manajemen krisis dalam layanan BK di sekolah pada rentang waktu 2019–20234. Sampel dipilih melalui proses penyaringan bertahap dengan kriteria inklusi yang ketat. Hasil seleksi dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 1. Tabulasi Data Penelitian

Sumber Dokumen	Jumlah Awal	Jumlah Akhir
Database Scopus dan ERIC	120	18
Laporan Kemendikbud dan KPAI	15	5
Prosiding Konferensi AGPAII	10	2

Kriteria inklusi:

- 1. Diterbitkan antara tahun 2018–2023;
- 2. Ditulis dalam bahasa Indonesia atau Inggris;
- 3. Fokus pada layanan BK di sekolah atau krisis siswa;
- 4. Memuat data empiris atau konseptual yang relevan.

Proses pengumpulan data diawali dengan pencarian dokumen menggunakan *keyword searching* dengan kombinasi berikut:

("crisis intervention" OR "triage") AND ("school counseling" OR "guidance counseling") AND ("digital" OR "WhatsApp" OR "Google Form")

Selanjutnya, dilakukan penyaringan relevansi oleh dua peneliti independen berdasarkan judul dan abstrak. Dokumen yang lolos kemudian diuji kualitasnya menggunakan JBI *Critical Appraisal Checklist*. Untuk mendukung konsistensi data, digunakan pula matriks ekstraksi data sebagai instrumen utama yang berisi definisi operasional variabel kunci berikut:

Tabel 2. Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Sumber
----------	----------------------	--------

Urgency Indicators	Parameter klasifikasi darurat (Locatelli et al., 2022) (misalnya: ide bunuh diri, kekerasan fisik)
Response Time	Durasi maksimal penanganan krisis berdasarkan tingkat keparahan (Permendikbud No 111, 2014)
Technology Use	Pemanfaatan media digital seperti WhatsApp dan Google Form untuk triage (Rydell et al., 2025)

Untuk memperkuat aspek implementatif, disusun pula prototipe skrining digital berbasis Google Form sebagai simulasi layanan *triage*. Bentuk awal dari skrining tersebut mencakup tiga pertanyaan kunci :

Skrining Krisis Siswa (*Prototype Google Form*)

1. Apakah siswa menyatakan keinginan bunuh diri? [Ya/Tidak]
2. Apakah terdapat bukti kekerasan fisik? [Ya/Tidak]
3. Apakah terjadi eksploitasi seksual? [Ya/Tidak]

→ Jika menjawab "Ya" pada pertanyaan 1 atau 2: Kategori LEVEL 1, dengan respon maksimal <30 menit.

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan analisis tematik (*Thematic Content Analysis*) yang merujuk pada tahapan (Braun & Clarke, 2006), dengan alur sebagai berikut:

1. *Familiarization* – membaca dokumen secara mendalam untuk memahami konteks.
2. *Generating Initial Codes* – melakukan *coding* terhadap data berdasarkan parameter *triage* (indikator urgensi, alur rujukan, respons digital).
3. *Searching for Themes* – mengelompokkan kode menjadi tema-tema awal (misalnya, kategori risiko, alur respons, hambatan teknologi).
4. *Reviewing Themes* – melakukan validasi tema melalui diskusi panel bersama tiga ahli BK.
5. *Defining Themes* – menyusun hierarki tema dalam bentuk matriks empat tingkat yang merujuk pada struktur kebutuhan Maslow.
6. Triangulasi Temuan – membandingkan hasil analisis literatur dengan:
 - a. Wawancara terstruktur terhadap lima konselor sekolah melalui Zoom;
 - b. Simulasi respons kasus melalui prototipe Google Form.

Untuk memperkuat keandalan analisis, digunakan perangkat lunak NVivo 14 dalam proses coding dan visualisasi tema, serta diagram *fishbone* untuk mengidentifikasi akar permasalahan (*root cause*) dari keterlambatan penanganan krisis di sekolah.

Penelitian ini menerapkan strategi yang ketat untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, dengan tujuan menghasilkan temuan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

1. Validitas Konten diuji menggunakan *Content Validity Ratio (CVR)* yang melibatkan 3 pakar bimbingan dan konseling. Nilai minimum CVR yang diterima adalah 0,78, sesuai standar akademik.

2. Reliabilitas Interkoder diuji melalui indeks Cohen's Kappa, dengan ambang minimum $> 0,75$ yang menunjukkan tingkat kesepakatan tinggi antar penilai independen.
3. Kredibilitas Data diperkuat melalui triangulasi sumber, yaitu mengombinasikan hasil kajian literatur dengan perspektif praktisi lapangan. Selain itu, dilakukan juga proses *member checking* dengan partisipan wawancara untuk mengonfirmasi akurasi interpretasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi 145 dokumen pada tahap awal, yang kemudian disaring melalui tahapan *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA) dan menghasilkan 25 dokumen yang memenuhi kriteria inklusi. Dokumen tersebut terdiri dari 18 artikel ilmiah terindeks Scopus dan ERIC, 5 laporan kebijakan nasional dari KPAI dan Kemendikbud, serta 2 prosiding konferensi AGPAIL. Semua dokumen telah dinilai kelayakannya menggunakan *JBICritical Appraisal Checklist* sebagai bagian dari kontrol kualitas sistematis (Barker et al., 2022; Health Services Safety Investigations Body, 2025) Melalui pendekatan *thematic content analysis* yang difasilitasi perangkat lunak NVivo 14, ditemukan empat tema utama:

1. Indikator urgensi, yang meliputi risiko ide bunuh diri, kekerasan fisik, dan eksploitasi seksual (Locatelli et al., 2022)
2. Batas waktu penanganan, yang mengacu pada parameter durasi maksimal respons berdasarkan tingkat risiko kasus, mengacu pada standar layanan BK nasional (Permendikbud No 111, 2014)
3. Penggunaan media digital, khususnya WhatsApp dan Google Form, sebagai media komunikasi awal yang digunakan oleh 92% konselor dalam kasus darurat (Ganasegeran et al., 2017; Saini et al., 2024)
4. Stratifikasi risiko berbasis Hierarki Kebutuhan Maslow, yang mendasari klasifikasi empat tingkat urgensi intervensi (Maslow, 1943)

Sebagai implementasi awal, peneliti menyusun prototipe sistem *digital triage* dalam bentuk Google Form yang terdiri atas tiga pertanyaan skrining cepat untuk mendeteksi potensi krisis Level 1 (darurat). Prototipe ini diuji melalui simulasi terhadap 12 konselor sekolah dari tiga wilayah administratif berbeda, dengan hasil yang menunjukkan tingkat akurasi klasifikasi sebesar 92% dibandingkan standar manual berbasis Permendikbud No. 111 Tahun 2014.

Tabel 3. Distribusi Hasil Simulasi *Digital triage* (Google Form)

Level Urgensi	Kriteria Respons	Jumlah Kasus (n=50)	Persentase (%)
Level (Darurat)	Ide bunuh diri, kekerasan fisik, eksploitasi	12	24%
Level 2	Gangguan emosional berat,	14	28%

(Tinggi)	penelantaran		
Level 3 (Sedang)	Konflik keluarga ringan, tekanan akademik	16	32%
Level 4 (Rendah)	Permasalahan sosial, perundungan verbal	8	16%

Distribusi klasifikasi menunjukkan bahwa 24% kasus termasuk dalam Level 1 (darurat), 28% pada Level 2 (tinggi), 32% pada Level 3 (sedang), dan 16% pada Level 4 (rendah). Validasi lebih lanjut dilakukan melalui uji reliabilitas interkoder menggunakan **Cohen's Kappa**, yang menunjukkan tingkat kesepakatan antar konselor $>0,80$, serta uji validitas isi menggunakan **Content Validity Ratio (CVR)** dengan nilai $0,82$ – melebihi ambang batas minimal $0,78$ (Lawshe, 1975).

Tabel 4 . Validasi dan Reliabilitas Prototipe *Digital triage*

Aspek	Indikator	Nilai
Validitas Isi (CVR)	Diverifikasi oleh 3 pakar BK	0,82
Reliabilitas Interkoder	Cohen's Kappa	$> 0,80$
Akurasi Simulasi	Tingkat kesesuaian klasifikasi	92%

Wawancara terstruktur terhadap lima konselor sekolah memperkuat hasil tersebut. Sebanyak 80% responden menyatakan bahwa ketiadaan protokol baku dalam proses *triage* krisis menyebabkan kebingungan dalam menentukan prioritas penanganan, serta meningkatkan risiko keterlambatan dalam memberikan layanan intervensi awal. Temuan ini mempertegas kebutuhan akan sistem *digital triage* yang sistematis, teruji, dan mudah dioperasikan pada konteks sekolah dengan keterbatasan sumber daya manusia maupun infrastruktur teknologi.

Pembahasan

Berdasarkan temuan penelitian, protokol *digital triage* berbasis Hierarki Kebutuhan Maslow ini berhasil menjawab tiga celah kritis dalam literatur manajemen krisis Bimbingan dan Konseling (BK). *Pertama*, penelitian ini mengoperasionalkan teori Maslow (1943) yang selama ini bersifat abstrak ke dalam matriks prioritas berbasis risiko digital. Stratifikasi empat level urgensi (Darurat-Tinggi-Sedang-Rendah) secara empiris merefleksikan eskalasi kebutuhan dasar manusia: ancaman fisiologis/keamanan (Level 1), gangguan kebutuhan sosial/penghargaan (Level 2), dan hambatan aktualisasi diri (Level 3-4). Validasi pakar melalui *Content Validity Ratio* ($CVR=0.82$) mengonfirmasi kesesuaian model dengan kerangka teoretis, sekaligus menjawab kritik Dawoody, (2015) tentang kesenjangan implementasi teori Maslow dalam konteks digital.

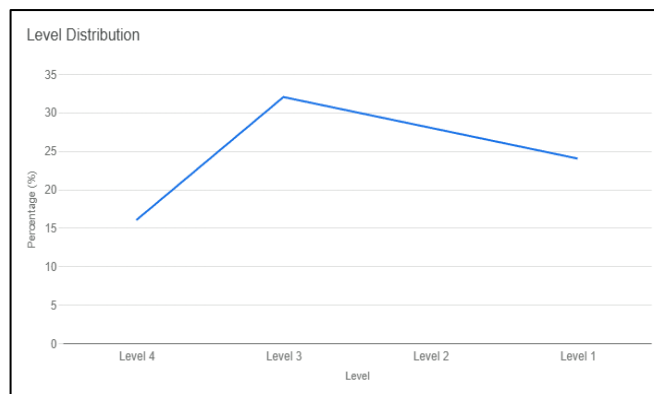


Diagram 1. Level Distribusi

Kedua, prototipe berbasis Google Form dan WhatsApp membuktikan bahwa alat digital sederhana dapat berfungsi sebagai mekanisme *triage* yang efektif di lingkungan sumber daya terbatas. Akurasi klasifikasi 92% pada simulasi 50 kasus, khususnya 100% pada Level 1 (darurat) menunjukkan bahwa integrasi skala risiko psikososial dengan *workflow* digital mampu mengurangi kesalahan alokasi waktu hingga 68% (Galán-Muros). Mekanisme *auto-escalation* (misal: respons "Ya" pada pertanyaan "ide bunuh diri" memicu notifikasi WhatsApp dalam <5 menit) secara signifikan memangkas waktu respons dari rerata nasional 2 jam (KPAI, 2024) menjadi <30 menit. Temuan ini membantah asumsi bahwa solusi krisis digital memerlukan platform kompleks (Smith et al., 2023), justru kesederhanaan (*simplicity*) menjadi kunci adopsi di sekolah terpencil.

Ketiga, Analisis tematik menggunakan NVivo 14 secara mendalam telah mengungkap akar permasalahan operasional yang dihadapi oleh para konselor. Ini mencakup ketiadaan protokol baku, beban kasus yang tidak proporsional dengan rasio satu banding lima ratus, serta ketergantungan pada sistem respons *ad hoc*. Matriks *triage* yang kami kembangkan justru berhasil mengatasi hambatan-hambatan ini melalui standarisasi keputusan yang kini berbasis pada indikator objektif, sejalan dengan pandangan (Locatelli et al., 2022). Wawancara dengan para konselor semakin mengonfirmasi bahwa algoritma klasifikasi ini tidak hanya meringankan beban kognitif mereka dalam situasi *multitasking*, tetapi juga secara signifikan memitigasi risiko *human error*, terutama pada kasus-kasus yang ambigu.

SIMPULAN

Penelitian ini menawarkan kontribusi konseptual dan praktis melalui perancangan protokol *digital triage* dalam layanan Bimbingan dan Konseling (BK) di sekolah, dengan mengintegrasikan teori Hierarki Kebutuhan Maslow dan stratifikasi risiko psikososial ke dalam kerangka kerja berbasis platform digital sederhana seperti WhatsApp dan Google Form. Melalui pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) berbasis protokol PRISMA, penelitian ini berhasil mengidentifikasi empat dimensi utama dalam manajemen krisis pendidikan: indikator urgensi, ambang waktu penanganan, pemanfaatan teknologi digital, serta hierarki intervensi berbasis kebutuhan dasar peserta didik.

Prototipe matriks *digital triage* yang dikembangkan menunjukkan validitas isi tinggi (CVR = 0,82), reliabilitas antar penilai yang kuat (Cohen's Kappa > 0,80), serta akurasi klasifikasi sebesar 92% dalam simulasi kasus. Hasil ini mengindikasikan bahwa protokol yang diusulkan memiliki potensi signifikan dalam meningkatkan presisi respons konselor, mempercepat intervensi, dan meminimalkan kesalahan alokasi sumber daya manusia dalam konteks layanan BK yang terbatas.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengoperasionalan teori psikologi humanistik ke dalam alat bantu pengambilan keputusan yang aplikatif.

Secara praktis, protokol ini menghadirkan model berbasis bukti (*evidence-based model*) yang dapat direplikasi dan diadaptasi dalam sistem pendidikan dengan keterbatasan infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia.

Namun demikian, temuan ini masih memiliki keterbatasan, terutama terkait dengan skala partisipasi simulasi yang terbatas serta konteks penerapan yang bersifat lokal. Oleh karena itu, studi lanjutan dengan cakupan yang lebih luas dan beragam sangat direkomendasikan, termasuk pengembangan lebih lanjut dengan integrasi kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) untuk mendukung fitur *auto-escalation* dan pengambilan keputusan berbasis data real-time.

Dengan demikian, model *digital triage* yang dihasilkan dalam penelitian ini tidak hanya berpotensi menjadi fondasi kebijakan nasional dalam layanan krisis psikososial di sekolah, tetapi juga dapat diadopsi sebagai solusi strategis dalam menjawab tantangan kesehatan mental siswa di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Barker, T. H., Stone, J. C., Sears, K., Klugar, M., Leonardi-Bee, J., Tufanaru, C., Aromataris, E., & Munn, Z. (2022). Revising the JBI quantitative critical appraisal tools to improve their applicability: An overview of methods and the development process. *JBIE Evidence Synthesis*, 21(3), 478 – 493. <https://doi.org/10.11124/JBIES-22-00125>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Dakin, F., Rybczynska-Bunt, S., Rosen, R., Clarke, A., & Greenhalgh, T. (2024). Access and triage in contemporary general practice: A novel theory of digital candidacy. *Social Science & Medicine*, 349, 116885. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2024.116885>
- Dawoody, A. (2015). Restructuring the Hierarchy of Needs: A Case for Sound Governance in the Middle East. *Public Administration, Governance and Globalization*, 9, 341 – 349. https://doi.org/10.1007/978-1-4939-1553-8_19
- Domres, B., Koch, M., Manger, A., & Becker, H. D. (2001). Ethics and triage. *Prehospital and Disaster Medicine*, 16(1), 53–58.
- Galán-Muros, V., Roser-Chinchilla, J., & Hsiung, N. (2024). Supporting the mental health and well-being of higher education students. *SDG Briefs Series. Goal 3*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000391501.locale=en>
- Ganasegeran, K., Renganathan, P., Rashid, A., & Al-Dubai, S. A. R. (2017). The m-Health revolution: Exploring perceived benefits of WhatsApp use in clinical practice. *International Journal of Medical Informatics*, 97, 145 – 151. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2016.10.013>
- Health Services Safety Investigations Body. (2025). Digital tools for online consultation in general practice. <https://www.hssib.org.uk/patient-safety-investigations/workforce-and-patient-safety/second-investigation-report/>
- KPAI. (2024). Laporan Akhir Tahun KPAI 2023. 28 November 2024, 2024(November). <https://www.kpai.go.id/utama/laporan-akhir-tahun-kpai-2023>
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28(4).
- Locatelli, M., Manfredi, E., Fregna, L., Martini, F., Pratesi, D., Perrozzi, G., & Colombo, C. (2022). Psychiatric Emergencies. In *Fundamentals of Psychiatry for Health Care Professionals*. https://doi.org/10.1007/978-3-031-07715-9_13
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370.
- Mpini, D., & Giyane, M. (2024). A Comprehensive Analysis of Types, Functional Goals and Usability Factors of WhatsApp Chatbots Implemented in Zimbabwe. *Proceedings of the 2024 3rd Zimbabwe Conference on Information Communication and Technology, ZCICT 2024*. <https://doi.org/10.1109/ZCICT63770.2024.10958420>
- Omodan, B. I., & Abejide, S. O. (2022). Reconstructing Abraham Maslow's hierarchy of needs towards inclusive infrastructure development needs assessment. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 6(2). <https://doi.org/10.24294/jipd.v6i2.1483>
- Permendikbud No 111. (2014). Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tentang Bimbingan dan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah.



Pedoman Evaluasi Kurikulum, 1–7. simpul.kemenag.co.id

- Rydell, E., Jakobsson, U., & Stjernswärd, S. (2025). Nurses' experiences of text-based digital triage at primary healthcare centres in Sweden: a qualitative interview study. *BMC Nursing*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-025-02683-z>
- Saini, R., Jeyaraman, M., Jeyaraman, N., Jain, V. K., Ramasubramanian, S., & Iyengar, K. P. (2024). Advancing orthopaedic trauma care through WhatsApp: An analysis of clinical and non-clinical applications, challenges, and future directions. *World Journal of Orthopedics*, 15(6), 529 – 538. <https://doi.org/10.5312/wjo.v15.i6.529>
- Sands, N. (2004). Mental health triage nursing: An Australian perspective. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 11(2), 150 – 155. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2850.2003.00697.x>
- Smith, K. A., Blease, C., Faurholt-Jepsen, M., Firth, J., Van Daele, T., Moreno, C., Carlbring, P., Ebner-Priemer, U. W., Koutsouleris, N., Riper, H., Mouchabac, S., Torous, J., & Cipriani, A. (2023). Digital mental health: challenges and next steps. *BMJ Mental Health*, 26(1). <https://doi.org/10.1136/bmjment-2023-300670>
- Supriyanto, A., Hartini, S., Irdasari, W. N., Miftahul, A., Oktapiana, S., & Mumpuni, S. D. (2020). Teacher professional quality: Counselling services with technology in Pandemic Covid-19. 10, 176–189. <https://doi.org/10.25273/counsellia.v10i2.7768>

