

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI  
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

---

**LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN**

**OPTIMALISASI PELAYANAN KONSELING BAGI  
PEGAWAI NEGERI PADA POLRI MELALUI  
APLIKASI *COUNSELOR TALK* DI SUBBAG PSIPERS  
BAG PSI RO SDM POLDA KALSEL**



Oleh :

**MAYANGSARI RATNA DEWI, S.Psi., M.Psi.**

**NOSIS : 202103060367**

---

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR  
ANGKATAN IV T.A. 2021**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

#### **1. Deskripsi Umum**

Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) merupakan salah satu lembaga negara yang memiliki tugas pokok dan fungsi dibidang HARKAMTIBMAS (Pemeliharaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat), sehingga dalam pelaksanaan tugasnya Polri diberikan wewenang dan tanggung jawab untuk mengatur ketertiban dan keamanan masyarakat berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sementara itu untuk mengatur cara kerjanya, Polri memiliki unsur-unsur pendukung dalam pelaksanaan tupoksinya, adapun unsur yang dimaksud adalah unsur pusat dan daerah. Hal ini selaras dengan penjelasan pada Peraturan Presiden no 5 tahun 2017 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia pada pasal 3 ayat (1) yang menyatakan bahwa organisasi Polri disusun secara berjenjang dari tingkat pusat sampai tingkat daerah berdasarkan daerah hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Lebih lanjut, merujuk pada Perpres tersebut di atas maka pada jenjang tingkat pusat dalam hal ini satuan kerja markas besar (Mabes) terdapat beberapa tingkatan dan jenjang. Hal ini dapat dilihat pada Peraturan Kapolri Nomor 6 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi Tingkat Mabes, sementara pada jenjang tingkat daerah dalam hal ini satuan kerja Kepolisian daerah (Polda) diatur dalam Peraturan Polri Nomor 14 Tahun 2018.

Biro Sumber Daya Manusia Polda Kalsel yang selanjutnya disingkat Ro SDM Polda Kalsel, disusun berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah.

Ro SDM bertugas menyelenggarakan fungsi manajemen dibidang pembinaan sumber daya manusia, perawatan dan peningkatan kesejahteraan personel, penyelenggaraan fungsi psikologi kepolisian dan psikologi personel, serta penilaian kompetensi dilingkungan Polda.

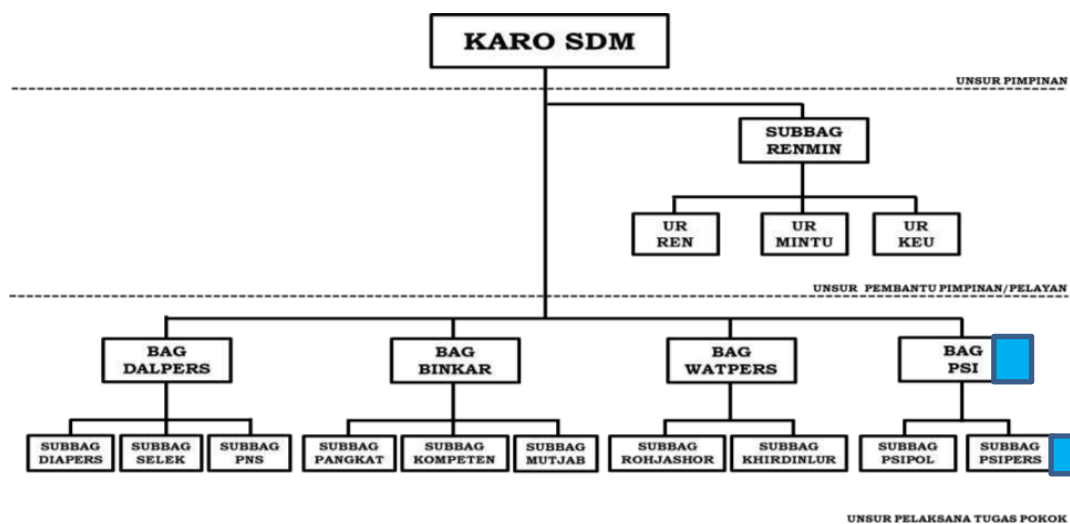
Dalam melaksanakan tugasnya sebagai unsur pengawas dan pembantu pimpinan pada tingkat Polda yang berada dibawah Kapolda, Ro SDM menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan rencana kerja dan anggaran, pengelolaan dan pembinaan manajemen personel dan logistik, administrasi dan ketatausahaan, serta pengelolaan keuangan;
- b. Perencanaan dan pengadministrasian bidang sdm kepolisian;
- c. Pembinaan manajemen personel yang meliputi penyediaan, seleksi, pemisahan, dan penyaluran personel, serta pembinaan pns polri;
- d. Pembinaan karier meliputi asesmen, mutasi, pengangkatan dan pemberhentian dalam jabatan serta kepangkatan;
- e. Pembinaan fungsi psikologi, yang meliputi psikologi kepolisian dan psikologi personel.

Pada satuan kerja Ro SDM terdapat empat bagian sebagai pelaksana tugas pengembangan dibidang sumber daya manusia yaitu :

- a. Bagian Pengendalian Personel (Bag Dalpers)
- b. Bagian Pembinaan Karier (Bag Binkar)
- c. Bagian Perawatan Personel (Bag Watpers)
- d. Bagian Psikologi (Bag Psi)

Selaras penjelasan yang ada dalam Peraturan Polri Nomor 14 Tahun 2018, bahwa Ro SDM merupakan biro yang ada dalam satuan kerja Polda memiliki rincian atas struktur organisasinya sendiri, untuk mendapatkan gambaran lebih jelas maka dapat dilihat pada gambar dibawah ini, yaitu :



Gambar 1. Struktur Organisasi Ro SDM

Sumber : Perpol No.14 Tahun 2018

Dari empat bagian yang ada di Ro SDM, terdapat satu bagian yang fokus pada penyelenggaraan fungsi psikologi. Adapun bagian yang dimaksud untuk tugas ini diemban oleh Bagian Psikologi.

Seperti penjelasan di atas bahwa Bag Psi secara khusus melakukan pelayanan terhadap psikologi kepolisian dan psikologi personel. Pada Bag Psi terdapat dua sub bagian (subbag), yaitu Subbag Psikologi Kepolisian (Subbag Psipol) dan Subbag Psikologi Personel (Subbag Psipers). Dalam kegiatan sehari-harinya masing-masing Subbag memiliki tugas pokok sebagai berikut :

a. Tugas pokok Subbag Psikologi Kepolisian, yaitu :

- 1) Pembekalan psikologi pra tugas bagi anggota Polri;
- 2) Pemulihan kondisi psikologi pasca tugas anggota Polri;
- 3) Penyusunan analisa psikologi tentang situasi kamtibmas;
- 4) Pendampingan dan penguatan kondisi psikologi terhadap personel yang melaksanakan operasi Kepolisian;

- 5) Pelayanan dan sistem informasi klasifikasi pemegang senpi non organik;
  - 6) Memberikan bantuan teknis psikologi dalam rangka Penyidikan Tindak Pidana (pemeriksaan tersangka, saksi dan korban) dan Profilling Psikologi;
  - 7) Pelayanan Psikologi terhadap Pegawai Negeri pada Polri, keluarga dan masyarakat, korban bencana alam dan konflik sosial.
- b. Tugas pokok Subbag Psikologi Personel, yaitu :
- 1) Pelayanan Konseling dan Psikoterapi bagi Pegawai Negeri pada Polri dan Keluarga Pelayanan Konseling Proaktif (psikologi berkala),
  - 2) Konseling Pranikah,
  - 3) Seleksi psikologi pendidikan pembentukan (diktuk)
  - 4) Seleksi psikologi pendidikan pengembangan (dikbang)
  - 5) Pelayanan Profil Klinis Psikologi bagi Pegawai Negeri pada Polri,
  - 6) Pelayanan klasifikasi psikologi bagi Pegawai Negeri pada Polri untuk penugasan khusus (gasus) dan lulusan Akpol,
  - 7) Pelayanan dan sistem informasi klasifikasi pemegang senpi dinas,
  - 8) Mapping dan sistem informasi klasifikasi mapping psikologi
  - 9) Pengajaran psikologi bagi siswa pendidikan Polri

Dengan melihat tugas pokok dan fungsi pada Bag Psi yang sebagian besar melakukan pelayanan difungsi psikologi khusus untuk internal Polri dalam hal ini adalah seluruh pegawai negeri pada Polri yaitu anggota dan pegawai negeri sipil Polri, maka bisa dipastikan bahwa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehari-hari diperlukan upaya yang sistematis atas pelayanan yang diberikan.

Terkait dengan penjelasan di atas, salah satu pelayanan yang perlu dilakukan secara sistematis adalah pelayanan dalam hal konseling psikologi bagi pegawai negeri pada Polri.

Adapun alasan mendasar tentang perlunya upaya yang lebih sistematis adalah mekanisme pelayanan konseling selama ini dilakukan secara tatap muka baik secara individual maupun kelompok. Di masa pandemi Covid 19 konseling terkadang juga dilakukan *via phone* dan *video call via aplikasi whatsapp*. Pada pelaksanaannya pelayanan konseling dapat ditangani langsung oleh Konselor Bagpsi dan dapat pula dilakukan secara berjenjang, yaitu di Polres Jajaran penanganan awal dilakukan oleh Konselor Jajaran. Konselor merupakan kepanjangan tangan dari Bagpsi yang memiliki tugas membantu penanganan konseling di Jajaran. Dari Konseling yang dilakukan oleh Konselor Jajaran bila personel yang bermasalah memerlukan penanganan/tindakan khusus, maka pelayanan konseling dilakukan oleh Konselor Bagpsi. Untuk permasalahan tertentu seperti permasalahan psikis yang indikasinya kearah gangguan kejiwaan, maka layanan konseling dilakukan oleh Konselor Bagpsi yang berkualifikasi Psikolog.

Berikut data penanganan konseling bagi pegawai negeri pada Polri oleh Bagpsi Ro SDM Polda Kalsel pada bulan Januari sampai dengan Maret 2021 :

Tabel 1

DATA PENANGAN KONSELING PSIKOLOGI BAG PSI RO SDM POLDA KALSEL											
BULAN JANUARI S/D MARET 2021											
NO	SATKER / SATWIL	PERMASALAHAN						SAKIT MENAHUD	E-MENTAL	PRANIKAH	JUMLAH
		NARKOBA	RT	GARPLIN	PIDANA	GG PSIKIS / DEPRESI	DISORIENTASI SEKSUAL				
1	MAPOLDA KALSEL	0	0	0	0	5	0	8	89	13	115
2	POLRESTA BANJARMASIN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	POLRES BANJARBARU	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
4	POLRES TAPIN	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4
5	POLRES HSS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	POLRES HSU	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3
7	POLRES HST	3	2	0	0	0	0	0	0	0	5
8	POLRES TALA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	POLRES KOTABARU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	POLRES TABALONG	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
11	POLRES TANBU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	POLRES BANJAR	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
13	POLRES BALANGAN	0	4	4	0	0	0	0	0	0	8
14	POLRES BATOLA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	JUMLAH	7	12	5	0	7	0	8	89	13	141
	%	4,96	8,51	3,55	0,00	4,96	0,00	5,67	63,12	9,22	100

Dari data di atas terdapat banyaknya Pegawai Negeri pada Polri di Polda Kalsel yang memiliki permasalahan dan mendapatkan layanan konseling oleh Bagpsi, baik permasalahan pribadi maupun kedinasan serta keinginan personel mendapatkan pelayanan konseling langsung oleh Konselor Bagpsi, maka keterbatasan personel Bagpsi cukup menjadi kendala. Jumlah riil Personel Bagpsi Ro SDM Polda Kalsel hanya sebanyak 7 (tujuh) orang. Jumlah personel belum sesuai dengan DSP yang seharusnya berjumlah 11 (sebelas) orang. Sementara itu personel yang memiliki latar belakang pendidikan psikologi hanya berjumlah 3 (tiga) orang, yang terdiri dari 2 (dua) orang berkualifikasi Psikolog yaitu Kabag Psikologi dan Kasubbagsipers Bagpsi Ro SDM, serta 1 (satu) yang berkualifikasi Sarjana Psikologi yaitu Paur Psipol. Di Subbagsipers sendiri hanya ada 3 (tiga) orang personel yang mengawaki, dengan rincian 1 (satu) orang Kasubbagsipers dan 2 (dua) orang Bintara administrasi (Bamin), sementara *core* pelayanan konseling bagi Pegawai Negeri pada Polri dan keluarga merupakan tupoksi Subbagsipers. Kondisi lain juga belum terisinya jabatan Kasubbagsipol yang memiliki tupoksi salah satunya pemeriksaan tersangka / saksi / korban. Pada pemeriksaan tersangka / saksi / korban diperlukan Personel Bagpsi yang kualifikasinya Psikolog, karena akan bertindak sebagai saksi ahli didalam persidangan.

Dengan terbatasnya jumlah personel Bag Psi dalam melaksanakan tupoksi dan juga pelayanan konseling psikologi bagi pegawai negeri pada Polri, maka perlu dilakukan analisis dan evaluasi yang berkelanjutan agar harapan untuk bisa memberikan pelayanan yang optimal yaitu praktis, mudah, efektif dan efisien terhadap personel Polri dapat terwujud.

Disisi lain, seiring dengan adanya revolusi 4.0 membawa dampak yang besar dalam kehidupan berorganisasi. Salah satu perubahan besar atas revolusi 4.0 ini adalah perubahan proses kerja yang awalnya bersifat konvensional dan manual, kini dipaksa untuk menjadi serba digital dan *online* (*internet of think*). Kondisi ini pun

terjadi pada Bag Psi yang merupakan salah satu bagian tubuh organisasi Polri khususnya di organisasi Ro SDM Polda Kalsel. Dengan tuntutan yang serba digital dan online ini maka Bag Psi pun dituntut untuk melakukan pelayanan berbasis digital untuk bisa memberikan pelayanan yang lebih praktis, mudah, efektif dan efisien.

Kembali pada kondisi dan permasalahan di Bag Psi, untuk dapat mengoptimalkan pelaksanaan tupoksi khususnya dalam hal pelayanan konseling psikologi bagi pegawai negeri pada Polri, maka perlu dilakukan suatu terobosan dan inovasi yang mengakomodir tuntutan tersebut di atas agar kelancaran kerja di Bagpsi dapat terwujud dengan optimal.

Selanjutnya lebih fokus pada salah satu subbag di Bag Psi yaitu Subbag Psipers (kedudukan jabatan Action Leader dalam struktur organisasi Ro SDM). Dimana dapat dijelaskan tentang tupoksinya yaitu menyelenggarakan fungsi psikologi personel yang meliputi : pelayanan konseling dan psikoterapi bagi Pegawai Negeri pada Polri dan keluarga, pelayanan konseling Proaktif (psikologi berkala), konseling pranikah, seleksi psikologi pendidikan dan pembentukan (diktuk), seleksi psikologi pendidikan dan pengembangan (dikbang), pelayanan Profil Klinis Psikologi bagi pegawai negeri pada Polri, pelayanan klasifikasi psikologi bagi pegawai negeri pada Polri untuk penugasan khusus (gasus) dan lulusan Akpol, pelayanan dan sistem informasi klasifikasi pemegang senpi dinas, mapping dan sistem informasi klasifikasi mapping psikologi, dan pengajaran psikologi bagi siswa pendidikan Polri.

Salah satu *core* pelayanan di Bag Psi adalah pelayanan konseling psikologi bagi pegawai negeri pada Polri yang menjadi salah satu tupoksi di Subbagsipers. Secara umum Bag Psi selalu berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Bag Psi, baik melalui perbaikan kualitas SDM maupun sarana prasarannya. Disisi lain personel Polda Kalsel cukup banyak yang memiliki permasalahan, baik masalah kedinasan maupun masalah pribadi. Dengan proses konseling yang dilakukan selama ini secara

tatap muka dan pelaksanaannya secara berjenjang, tidak semua personel konselingnya ditangani secara langsung oleh Bag Psi.

Dengan layanan konseling yang diberikan oleh Bag Psi per semester ke Jajaran, dirasa tidak cukup oleh personel. Dengan terbatasnya pertemuan yaitu dua kali dalam setahun Bagpsi melaksanakan kegiatan di Jajaran dan berbagai kondisi memunculkan banyak permintaan konseling untuk dapat dilayani secara langsung oleh Konselor Bag Psi. Permintaan konseling langsung datang dari para Kabag Sumda Jajaran yang berjumlah 13 (tiga belas) orang, 2 (dua) orang Kasubbagrenmin dari Dit Polairud dan Sat Brimob, para Konselor Jajaran yang berjumlah kurang lebih 40 (empat puluh) orang dan personel yang datang langsung ke Bagpsi. Keterbatasan personel, kendala waktu dan jarak yang cukup jauh antara Polda dan Jajaran, konseling yang dilakukan masih konvensional dan manual, serta permintaan layanan konseling secara langsung oleh Konselor Bag Psi, menjadi kendala atau permasalahan di Bag Psi dalam memberikan pelayanan konseling. Hal ini memacu Bag Psi untuk membuat inovasi agar dapat meningkatkan pelayanan konseling lebih optimal yaitu mudah, praktis, efektif dan efisien serta dapat mengakomodir keinginan dari personel, dan tentunya inovasi yang dibuat juga menyesuaikan tuntutan di era Police 4.0.

Dari identifikasi permasalahan yang ada, maka dilakukan diagnosa masalah dengan menggunakan metode SWOT (*strengths, weaknesses, threats, opportunities*) terhadap kondisi tersebut, dengan hasil sebagai berikut :

a. Kekuatan (*strengths*):

- 1) Semua personel Bagpsi memiliki kemampuan sebagai konselor
- 2) Personel Bag Psi cepat tanggap dalam hal IT
- 3) Anggaran pembuatan aplikasi didukung oleh Pimpinan
- 4) Terdapat sarana dan prasarana jaringan pada tingkat Polres dan Polsek untuk akses internet.
- 5) Terdapat fasilitas ruang vicon untuk sosialisasi secara virtual

b. Kelemahan (*weaknesses*)

- 1) Personel Bagpsi jumlahnya hanya 7 orang tidak sesuai DSP yang seharusnya berjumlah 11 orang
- 2) Di Subbagpsipers hanya terdapat 3 orang personel yang menangani pelayanan konseling bagi pegawai negeri pada Polri, yang seharusnya berjumlah 5 (lima) orang bila sesuai DSP, sehingga dalam penanganan konseling kurang optimal.
- 3) Jumlah Psikolog Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel hanya 2 (dua) orang saja yaitu (Kabag dan Kasubagpsipers), sedangkan kegiatan Bagpsi ada yang harus ditangani oleh Psikolog langsung.
- 4) Jabatan Kasubagpsipol belum terisi sehingga kegiatan di Subbagpsipol juga ditangani oleh Kasubagpsipers.
- 5) Pembuatan aplikasi tidak didukung anggaran dalam DIPA

c. Peluang (*opportunities*)

- 1) Pembuatan aplikasi layanan konseling untuk memudahkan pelayanan konseling pada Bagpsi.
- 2) Memiliki personel yang mampu menjadi operator pelayanan konseling untuk pendataan / screening awal.
- 3) Pimpinan mendukung adanya aplikasi layanan konseling.
- 4) Permintaan konseling ditangani secara langsung oleh konselor Bag Psi
- 5) Menyesuaikan dengan tuntutan di era Police 4.0.

d. Ancaman (*threats*)

- 1) Kendala aplikasi dan jaringan
- 2) Tidak semua personel tanggap dengan teknologi ( IT )

Berdasarkan analisa data dari permasalahan di atas, maka diperlukan inovasi dalam mengoptimalkan Pelayanan Konseling bagi Pegawai Negeri pada Polri melalui Aplikasi *Counselor Talk* Di Subbag Psipers Ro Sdm Polda Kalsel.

## 2. Tujuan

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam rencana aksi perubahan adalah untuk Optimalisasi Pelayanan Konseling bagi Pegawai Negeri pada Polri melalui aplikasi *Counselor Talk* di Subbag Psipers Ro SDM Polda Kalsel adalah dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi Polri secara umum, dan secara khusus untuk meningkatkan kinerja personel dalam mengoptimalkan pelayanan konseling bagi pegawai negeri pada Polri di Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM. Selanjutnya, adapun tujuan dari rencana aksi perubahan ini dibagi menjadi dua tahap, untuk rinciannya dapat diuraikan seperti di bawah ini, yaitu:

a. Tahap *Off Campus* (60) hari, yaitu :

- 1) Terwujudnya pelayanan konseling bagi pegawai negeri pada Polri secara optimal, yang diukur dengan data personel yang melakukan pelayanan konseling via aplikasi *Counselor Talk* dan respon (penanganan) yang dilakukan oleh konselor Bagpsi;
- 2) Terciptanya aplikasi *Counselor Talk* di Subbag Psipers Ro SDM;
- 3) Tersusunnya Sistem Operasional Prosedur (SOP) penggunaan aplikasi *Counselor Talk* di Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM;
- 4) Tersusunnya Buku Panduan Tata Cara Penggunaan aplikasi *Counselor Talk* di Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM;
- 5) Tersosialisasikannya dan terimplementasikannya SOP, Buku Panduan dan aplikasi *Counselor Talk* di Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM.

b. Tahap Pasca Pelatihan

- 1) Jangka Menengah ( 6 – 12 bulan )

Penerapan aplikasi pelayanan konseling *Counselor Talk* yang berbasis *online (website)* pada Polres Jajaran yang terdekat dengan satuan kerja Polda Kalsel.

Adapun Polres yang menjadi target untuk implementasi aplikasi ini adalah Polresta Banjarmasin, Polres Banjarbaru dan Polres Banjar. Tujuan jangka menengah ini dirancang untuk memperbaiki kualitas pelayanan konseling yang sebelumnya semua prosesnya masih bersifat konvensional dan manual.

2) Jangka Panjang ( 1 - 2 Tahun )

Adapun tujuan jangka panjang atas aksi perubahan ini adalah penerapan aplikasi (*Counselor Talk*) yang berbasis *online* pada seluruh Polres Jajaran Polda Kalsel. Dengan terimplementasinya aplikasi ini pada Polres Jajaran maka diharapkan dapat mewujudkan pelayanan konseling psikologi bagi pegawai negeri pada Polri yang praktis, mudah, efektif dan efisien.

### 3. Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari terbangunnya aplikasi pelayanan konseling (*Counselor Talk*) pada lingkungan satuan kerja Ro SDM yaitu :

a) Manfaat Internal

- 1). Pelaksanaan tupoksi dari Bag Psi dapat berjalan lebih efektif dan efisien;
- 2). Perencanaan kerja di Subbag yang melaksanakan tupoksi pelayanan konseling ini tersusun secara lebih sistematis, efektif dan efisien.

b) Manfaat Eksternal

- 1). Memberikan kepuasan terhadap personel yang mendapatkan pelayanan konseling (konseli) oleh Konselor Bag Psi;
- 2). Proses pelayanan konseling dapat dirasakan personel (konseli) lebih mudah, praktis dan efisien;
- 3). Membantu kelancaran pelaksanaan tugas Konselor Polres Jajaran.

## **B. Inovasi dan *Output* Aksi Perubahan**

### **1. Inovasi**

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai di atas maka rencana inovasi yang akan dilakukan adalah:

- a) Membangun aplikasi pelayanan konseling yaitu aplikasi *Counselor Talk* berbasis *online (website)* pada Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel;
- b) Menyusun Sistem Operasional Prosedur (SOP) penggunaan aplikasi *Counselor Talk* berbasis *online* pada Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel;
- c) Menyusun buku panduan tata cara penggunaan aplikasi *Counselor Talk* berbasis *online* pada Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel.

### **2. *Output* Aksi Perubahan**

- a) Aplikasi pelayanan konseling *Counselor Talk* berbasis *online (website)* pada Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel;
- b) Sistem Operasional Prosedur (SOP) penggunaan aplikasi pelayanan konseling (*Counselor Talk*) berbasis *online* pada Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel;
- c) Buku panduan tata cara penggunaan aplikasi *Counselor Talk* berbasis *online* pada Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel.

## **C. Ruang lingkup**

Ruang lingkup dalam pelaksanaan Aksi Perubahan ini difokuskan pada pembuatan aplikasi *Counselor Talk* di Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel.

## BAB II DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN

### A. *Roadmap* atau *Milestone* Proyek Perubahan

*Roadmap* merupakan rencana kerja rinci yang menggambarkan apa yang dilakukan untuk mencapai tujuan. *Roadmap* pada umumnya disusun sebagai bagian dari rencana strategis. Substansi *roadmap* terdiri dari kondisi awal sebelum implementasi aksi perubahan, kondisi saat ini setelah implementasi aksi perubahan, tahap pelaksanaan kegiatan dan sasaran serta monitoring/evaluasi.

#### 1. Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan aksi perubahan secara garis besar dibagi menjadi 2 (dua), yaitu jangka waktu *off campus* (selama 60 hari) dan jangka waktu pasca pelatihan.

Pada jangka waktu *off campus* (selama 60 hari) dibagi menjadi 3 (tiga) tahap dengan masing-masing kegiatan, antara lain:

a. Tahap awal :

- 1) Melakukan koordinasi dengan *mentor* perihal penyusunan aksi perubahan.
- 2) Membentuk tim efektif.
- 3) Membuat sprin untuk tim efektif.
- 4) Koordinasi dengan stakeholder internal.
- 5) Laporan hasil koordinasi.

b. Tahap pelaksanaan

- 1) Rapat koordinasi dengan tim efektif perihal penyusunan aksi perubahan.
- 2) Melaporkan hasil rapat koordinasi dengan *mentor*.
- 3) Membuat sistem aplikasi aksi perubahan.
- 4) Laporan perkembangan penyusunan aksi perubahan.

- c. Tahap akhir
  1. Sosialisasi dan implementasi dengan stakeholder.
  2. Evaluasi tahap.
  3. Laporan hasil aksi perubahan.

Pada jangka waktu pasca pelatihan diharapkan dengan adanya aksi perubahan yaitu Pelayanan Konseling Bagi Pegawai Negeri Pada Polri sudah menggunakan *Web* atau Aplikasi *Counselor Talk* di Subbag Psipers Bag Psi Ro Sdm Polda Kalsel.

## 2. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan aksi perubahan dimulai tanggal 30 Maret s.d. 30 Mei 2021 (60 hari) yang dilaksanakan pada Subbag Psipers Bag Psi Ro Sdm Polda Kalsel, dengan rincian sebagai berikut :

- a. Tahap awal : 30 Maret s.d. 04 April 2021;
- b. Tahap pelaksanaan : 05 April s.d. 05 Mei 2021;
- c. Tahap akhir : 06 Mei s.d. 30 Mei 2021.

## 3. Tahapan Rencana Aksi Perubahan

Berdasarkan tujuan yang akan dicapai di dalam pelaksanaan rencana aksi perubahan tersebut maka *milestone* atau pentahapan yang akan dilaksanakan terdiri dari 4 (empat) tahap yaitu:

- a. Perencanaan (*Planning*)
- b. Pengorganisasian (*Organizing*)
- c. Pelaksanaan (*Actuating*)
- d. Monitoring dan Evaluasi (*Controlling*)

Tabel 2. Pentahapan Rencana Aksi Perubahan.

NO	TAHAPAN/KEGIATAN	
A.	<b>TAHAP OFF KAMPUS 60 HARI</b>	
1.	<b>TAHAP PERSIAPAN/PERENCANAAN (<i>Planning</i>)</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menghadap Mentor dan laporan tentang pelaksanaan PKA serta berkonsultasi mengenai aksi perubahan.</li> <li>• Koordinasi perencanaan area perubahan dengan Karo SDM dan mentor (meminta komitmen ulang).</li> <li>• Pembentukan tim efektif dan menerbitkan Surat Perintah tim efektif.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Minggu ke 1</b> (30 Maret - 01 April 2021)</p>
2.	<b>TAHAP PENGORGANISASIAN (<i>Organizing</i>)</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun pembagian tugas masing-masing tim efektif dan menyusun rencana pelaksanaan tugas.</li> <li>• Melaksanakan rapat koordinasi tentang area perubahan kepada team efektif dan stakeholder terkait.</li> <li>• Mengkoordinasikan dengan stakeholder eksternal dalam meminta dukungan komitmen rencana aksi perubahan.</li> <li>• Menyiapkan bahan/materi yang akan digunakan sebagai acuan dalam area perubahan.</li> <li>• Analisa Area Proyek Perubahan</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Minggu ke 1</b> (03 - 06 April 2021)</p>
3.	<b>TAHAP PELAKSANAAN (<i>Actuating</i>)</b>	
	Mencari bahan dan informasi ke para stakeholder untuk penyusunan draft aplikasi <i>Counselor Talk</i>	<p style="text-align: center;"><b>Minggu ke 2</b> (07 - 09 April 2021)</p>
	Penyusunan format/draft aplikasi <i>Counselor Talk</i>	<p style="text-align: center;"><b>Minggu ke 2</b> (10 - 13 April 2021)</p>
	Pembuatan <i>Aplikasi Counselor Talk</i>	<p style="text-align: center;"><b>Minggu ke 3</b> (14 - 20 April 2021)</p>

NO	TAHAPAN/KEGIATAN	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uji coba aplikasi <i>Counselor Talk</i></li> <li>• Pembuatan dan pengajuan SOP Aplikasi <i>Counselor Talk</i></li> <li>• Pembuatan dan pengajuan buku panduan Aplikasi <i>Counselor Talk</i></li> <li>• Penyempurnaan Aplikasi, SOP dan buku panduan Aplikasi <i>Counselor Talk</i></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Minggu ke 4</b> (21 - 27 April 2021)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi Aplikasi <i>Counselor Talk</i>, SOP dan buku panduan kepada para stakeholder</li> <li>• Implementasi aplikasi, SOP dan buku panduan Aplikasi <i>Counselor Talk</i> di Polres Jajaran</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Minggu ke 5</b> (28 April – 05 Mei 2021)</p> <p style="text-align: center;"><b>Minggu ke 6</b> (06 - 12 Mei 2021)</p>
<b>4.</b>	<b>TAHAP MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN (<i>Controlling</i>)</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoring, evaluasi langsung dengan melihat data personel yang konseling melalui aplikasi <i>Counselor Talk</i></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Minggu ke 7</b> (17 – 19 Mei 2021)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan koordinasi dengan Mentor dan <i>Coach</i> serta membuat laporan akhir hasil pelaksanaan aksi perubahan</li> <li>• Membuat persetujuan laporan pelaksanaan area perubahan oleh sponsor dan mentor</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Minggu ke 7</b> (20 – 23 Mei 2021)</p> <p style="text-align: center;"><b>Minggu ke 8</b> (24 - 30 Mei 2021)</p>
<b>B.</b>	<b>TAHAP PASCA PELATIHAN</b>	
	1. Memanfaatkan dan menggunakan aplikasi <i>Counselor Talk</i> secara kontinu di Bagpsi Ro SDM Polda Kalsel.	
	2. Mengintegrasikan Aplikasi <i>Counselor Talk</i> ke dalam aplikasi Be SDM untuk memudahkan Personel menggunakan semua layanan Biro SDM Polda Kalsel.	

## **B. STAKEHOLDER AKSI PERUBAHAN**

*Stakeholder* atau pemangku kepentingan adalah suatu masyarakat, kelompok, komunitas ataupun individu manusia yang memiliki hubungan dan kepentingan terhadap suatu organisasi atau perusahaan. *Stakeholder* merupakan suatu kelompok masyarakat atau individu yang saling mempengaruhi dan dipengaruhi oleh pencapaian tujuan tertentu dari organisasi. Adapun *stakeholder* dalam aksi perubahan optimalisasi pelayanan konseling bagi Pegawai Negeri pada Polri melalui Aplikasi *Counselor Talk* di Subbag Psipers Bag Psi Ro Sdm Polda Kalsel terdiri dari *stakeholder* internal dan eksternal.

### **1. Internal**

- a. Karo SDM Polda Kalsel;
- b. Kabag Psikologi Ro SDM Polda Kalsel;
- c. Kabag Dalpers Ro SDM Polda Kalsel;
- d. Kabag Binkar Ro SDM Polda Kalsel;
- e. Kabag Watpers Ro SDM Polda Kalsel;
- f. Staf Bag Psi Ro SDM dan Tim IT

### **2. Eksternal**

- a. Kabag Sumda Polres Jajaran Polda Kalsel;
- b. Konselor Polres Jajaran Polda Kalsel;
- c. Personel Polda Kalsel.

### 3. Peran, pengaruh dan intensitas

Untuk mendapatkan gambaran lebih jelas tentang peran, pengaruh dan intensitas *Stakeholder* dapat dilihat pada rincian tabel di bawah ini, yaitu:

Tabel 3 Identifikasi *Stakeholder*

NO.	DESKRIPSI	POSISI	PENGARUH	NILAI
<b>A.</b>	<b><i>Stakeholder Internal</i></b>			
1.	Karo SDM Polda Kalsel, memberikan legitimasi memfasilitasi peserta diklat dalam melaksanakan aksi perubahan	Sangat Mendukung ( <i>Promoter</i> )	Sangat Tinggi	9
2.	Kabag Psi Ro SDM Polda Kalsel, memberikan dukungan, persetujuan, dan arahan strategis serta teknis mengenai aksi perubahan yang akan dilakukan	Sangat mendukung ( <i>Promoter</i> )	Tinggi	8
3.	Kabag Dalpers Ro SDM, memberikan masukan saran dalam penyelesaian aksi perubahan	Mendukung ( <i>Latent</i> )	sedang	5
4.	Kabag Binkar Ro SDM, memberikan masukan saran dalam penyelesaian aksi perubahan	Mendukung ( <i>Latent</i> )	sedang	5
5.	Kabag Watpers Ro SDM, memberikan masukan saran dalam penyelesaian aksi perubahan	Mendukung ( <i>Latent</i> )	sedang	5
6.	Staf Bag Psi Ro SDM dan Tim IT	Mendukung ( <i>Defender</i> )	Tinggi	7
<b>B.</b>	<b><i>Stakeholder Eksternal</i></b>			
1.	Kabag Sumda Polres Jajaran memberikan masukan saran terhadap proses aksi perubahan	Mendukung ( <i>Defender</i> )	Tinggi	7

NO.	DESKRIPSI	POSISI	PENGARUH	NILAI
2.	Para Konselor Polres Jajaran	Mendukung ( <i>Apethetic</i> )	Sedang	4
3.	Personel Polda Kalsel	Mendukung ( <i>Apethetic</i> )	Sedang	4

Keterangan Nilai Pengaruh :

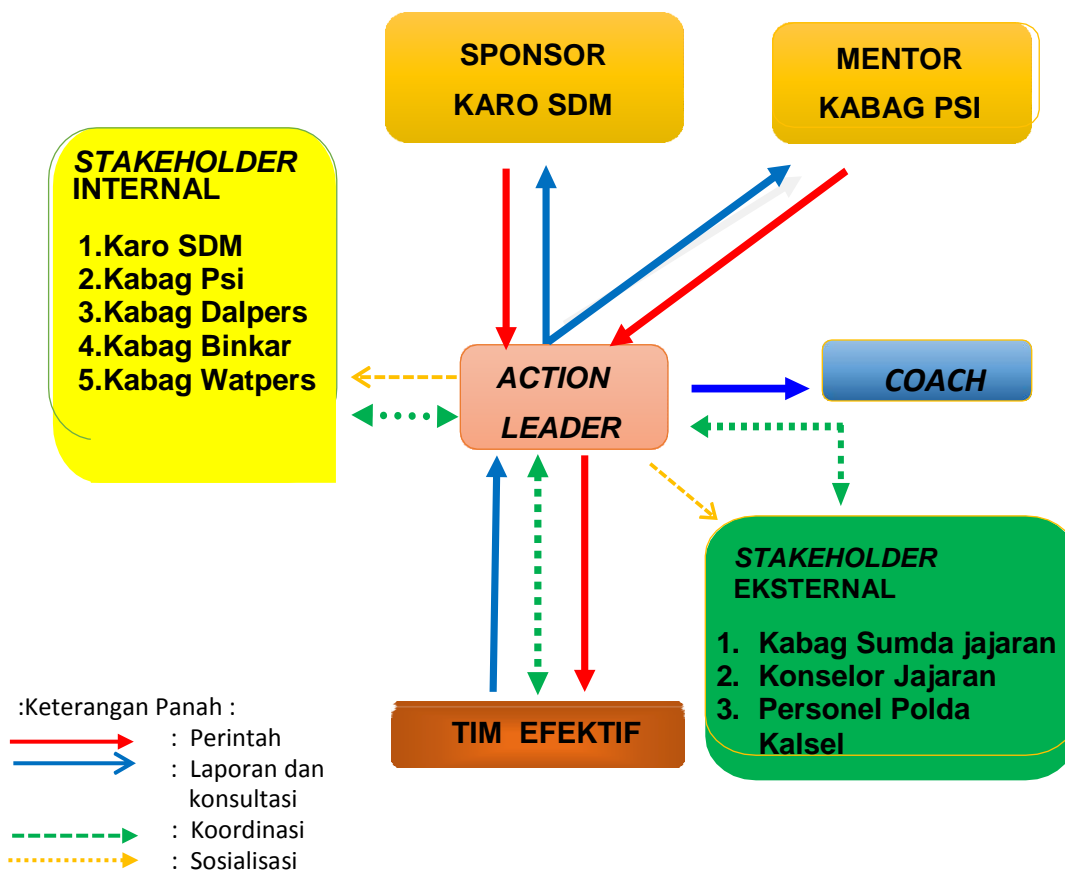
9 < : Sangat Tinggi

6-8 : Tinggi

3-5 : Sedang

0-2 : Rendah

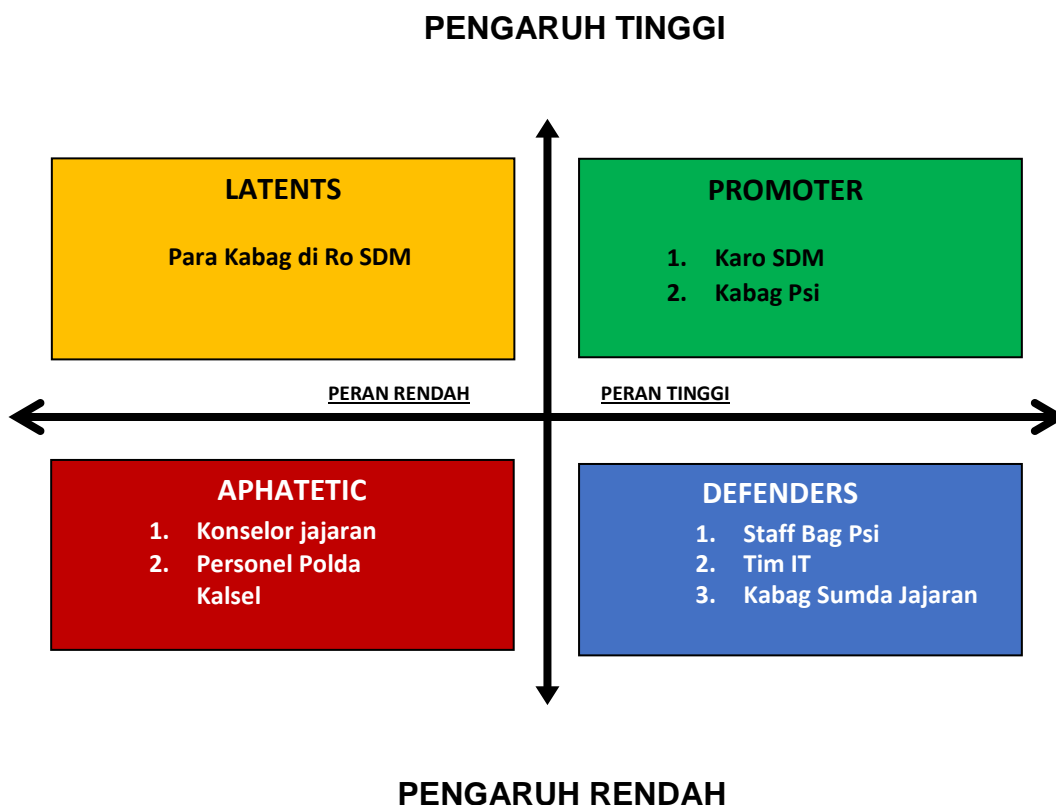
**NET MAP**



Gambar 2 Net Map

## KUADRAN STAKEHOLDER

Seluruh stakeholder tersebut apabila dipetakan dalam Kuadran Stakeholders, maka akan tampak seperti pada gambar berikut :



Gambar 3  
Kuadran *Stakeholder*

**Keterangan :**

- Promoter : Pengaruh Tinggi dan Peran Tinggi  
 Laten : Pengaruh Tinggi dan Peran Rendah  
 Defender : Peran Tinggi dan Pengaruh Rendah  
 Aphetetics : Peran Rendah dan Pengaruh Rendah

### C. STRATEGI KOMUNIKASI

Pada proses aksi perubahan ini menggunakan strategi komunikasi untuk mencapai hasil dan tujuan sesuai dengan yang diharapkan. Penyampaian ide aksi perubahan serta proses implementasinya kepada para pihak yang terlibat, baik Tim Efektif maupun para *stakeholder* tak luput dari penggunaan strategi komunikasi.

Dengan memperhatikan kelompok *stakeholder* di atas, strategi untuk mempengaruhinya sebagai berikut :

1. Terhadap kelompok *PROMOTERS* yaitu kelompok yang memiliki kepentingan terhadap program dan juga kekuatan untuk membantu membuatnya berhasil atau sebaliknya, strategi yang dipersiapkan :
  - a. Komunikasi dengan cara memberikan informasi untuk menyakinkan bahwa kegiatan yang diusulkan sangat diperlukan dan berguna;
  - b. Hal-hal yang dikomunikasikan antara lain dengan menyampaikan maksud, tujuan, manfaat, output yang dihasilkan serta impact dari aksi perubahan;
  - c. Menyampaikan dukungan-dukungan yang diperlukan untuk suksesnya pelaksanaan aksi perubahan seperti perlunya dukungan anggaran dan motivasi kepada tim.
2. Terhadap kelompok *DEFENDERS* yaitu kelompok yang memiliki kepentingan pribadi dan dapat menyuarakan dukungan dalam komunitas , tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi program, strategi yang dipersiapkan :
  - a. Komunikasi dengan memberikan motivasi bahwa kegiatan aksi perubahan ini harus dilaksanakan karena berkaitan dengan tugas pokok dan merupakan kesempatan untuk menunjukan kepada pihak lain bahwa kita mampu untuk mengemban amanah;

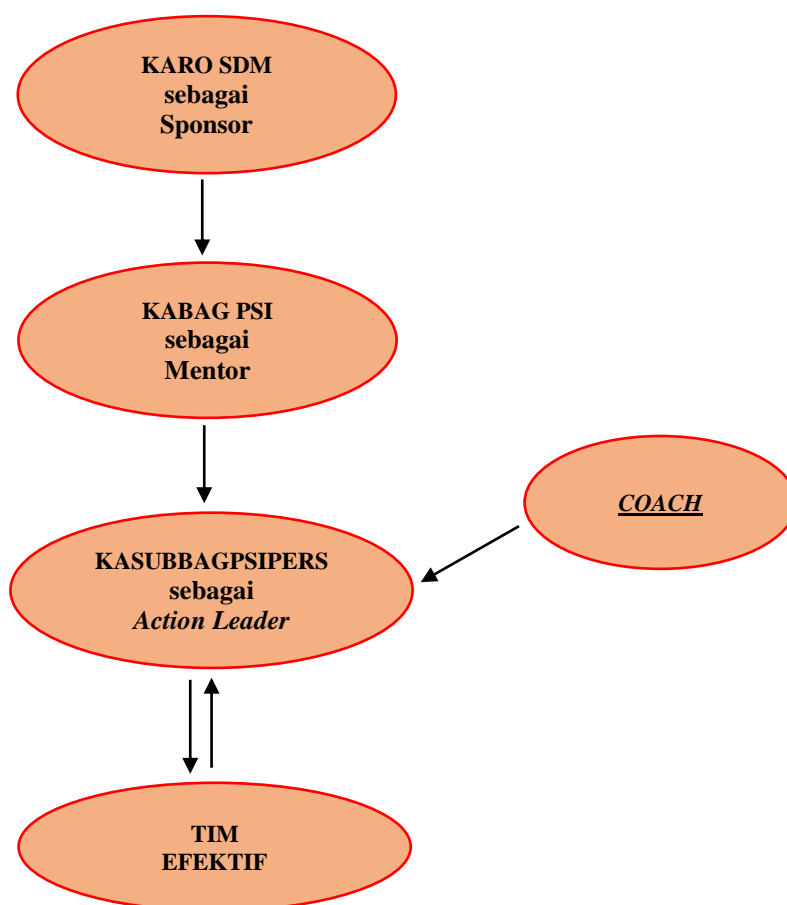
- b. Menjaga semangat, motivasi, memberikan apresiasi dan mengingatkan secara terus menerus pencapaian upaya agar aksi dapat terselesaikan;
  - c. Mengajak diskusi dalam pembuatan perencanaan dan evaluasi permasalahan;
  - d. Melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan;
3. Terhadap kelompok *LATENS*, yaitu kelompok yang tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam program, tetapi memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi program jika mereka menjadi tertarik. Strategi yang dipersiapkan:
- a. Membangun komunikasi dengan memberikan informasi mengenai maksud, tujuan, manfaat, *output* yang dihasilkan;
  - b. Memperlakukan mereka dengan baik.
4. Terhadap kelompok *APATHETICS* kelompok yang tidak memiliki kepentingan maupun kekuatan. Strategi yang dipersiapkan yaitu memberikan informasi seperlunya dan menjaga agar tidak menjadi penghambat dari kegiatan aksi perubahan ini.

### BAB III PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN

#### A. Pemanfaatan Sumber Daya

##### 1. Mobilisasi SDM

Struktur tim kerja Aksi Perubahan ini dibentuk dengan susunan sebagai berikut :



Gambar 4 Struktur Organisasi Tata Kelola Sumber Daya

Tugas/ Fungsi dari setiap unit dalam tata kelola aksi ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Sponsor : KOMISARIS BESAR POLISI NANANG MASBUDI, S.I.K., M.Si (Karo SDM), memiliki fungsi :
  - 1) Memberikan legitimasi dan dukungan untuk aksi perubahan;
  - 2) Memfasilitasi dalam menyelesaikan masalah yang muncul selama proses pelaksanaan aksi perubahan.
- b. Mentor : AKBP ABDUL HAMID, S.Psi., Psikolog (Kabag Psi Ro SDM), memiliki fungsi :
  - 1) Memberikan dukungan, persetujuan dan arahan secara strategis dan teknis untuk melaksanakan dan menyukseskan pelaksanaan rencana aksi;
  - 2) Bertindak sebagai pembimbing dan pengawas dalam proses pelaksanaan aksi perubahan;
  - 3) Membantu *Action Leader* dalam memetakan agenda aksi yang akan dilaksanakan;
  - 4) Membantu menyelesaikan hambatan yang muncul selama aksi perubahan;
  - 5) Memberikan dukungan penuh kepada *Action Leader* dalam mengimplementasikan aksi perubahan.
  - 6) Memberikan dukungan kepada *Action Leader* dalam mendayagunakan seluruh potensi sumber daya yang diperlukan dalam mengimplementasikan aksi perubahan.
- c. *Action Leader* : MAYANGSARI RATNA DEWI, S.Psi., M.Psi (PS. Kasubbagsipers Ro SDM) memiliki fungsi :
  - 1) Merumuskan strategi, program kegiatan yang akan dilakukan dalam menangani masalah;
  - 2) Berinisiatif melakukan diskusi secara aktif dengan mentor dan *coach* tentang persiapan, konsep penyelenggaraan dan pelaporan aksi perubahan;

- 3) Membangun kerjasama dan jejaring kerja internal dan eksternal organisasi;
  - 4) Mengarahkan, mengelola dan memotivasi tim efektif agar perubahan dapat terlaksana dan mendapatkan hasil;
  - 5) Memimpin dan mendelegasikan penyelenggaraan aksi perubahan sesuai kapasitas tim.
- d. *Coach* : PEMBINA TK. I, Dr. KRISTIANA LUSIATI, M.Si (Widyaiswara pada Pusdikmin Lemdiklat Polri, Bandung), memiliki fungsi :
- 1) Menggali potensi *Action Leader* dalam mengintegrasikan esensi mata Diklat pada tahap penyusunan rancangan aksi perubahan;
  - 2) Memastikan *Action Leader* menetapkan area perubahan;
  - 3) Melakukan monitoring pada *Action Leader* dalam area perubahan;
  - 4) Memberikan arahan kepada *Action Leader* bila mengalami kendala;
  - 5) Memberikan arahan dan masukan serta motivasi kepada *Action Leader* terkait aksi perubahan yang dilaksanakan,
- e. Tim Efektif : staf Bag Psi dan Tim IT, yang memiliki fungsi :
- 1) Bekerja secara bersama sesuai kompetensi masing-masing dalam rangka menyukseskan aksi perubahan;
  - 2) Membantu *Action Leader* dalam melaksanakan dan menyelesaikan setiap tahapan kegiatan penyusunan aksi perubahan;
  - 3) Komitmen yang kuat untuk mewujudkan aksi perubahan sesuai yang diharapkan;
  - 4) Memberikan dukungan pada tahap perencanaan sistem, tahap pembangunan sistem, tahap monitoring dan memberikan *feedback* terhadap kemajuan laporan implementasi;
  - 5) Bertugas dalam menyediakan data pendukung dalam aksi perubahan secara umum.

6) Bertugas membantu melaksanakan aksi perubahan.

## 2. Pengelolaan Anggaran

Anggaran yang diperlukan dalam pelaksanaan aksi perubahan ini, sepenuhnya dipenuhi oleh Sponsor.

Kebutuhan anggaran untuk pelaksanaan Aksi bersumber dari Sponsor. Anggaran yang dibutuhkan pada aksi perubahan ini menggunakan biaya sejumlah Rp. 7.415.000 (tujuh juta empat ratus lima belas ribu rupiah) dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4. Kebutuhan Anggaran

NO	DESKRIPSI	JUMLAH ( Rp)
1	2	3
1.	ATK	Rp 200.000
2.	Rapat Koordinasi	
	1. Snack 9 kotak x 3 Hr x Rp. 15.000	Rp 405.000
	2. Makan 9 kotak x 3 Hr x Rp. 30.000	Rp 810.000
3.	Rapat Penyusunan (SOP dan buku panduan) dan Pembahasan Aplikasi <i>Counselor Talk</i>	-
4.	Pembuatan Aplikasi <i>Counselor Talk</i> oleh Tim IT	Rp 6.000.000
5.	Sosialisasi Aplikasi <i>Counselor Talk</i>	-
<b>JUMLAH</b>		<b>Rp 7.415.000</b>

## 3. Pengelolaan Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana yang digunakan dalam mewujudkan aksi perubahan ini antara lain yaitu laptop/komputer, printer, alat tulis kantor, aplikasi, jaringan internet termasuk perangkat sosialisasi seperti ruang rapat, pengeras suara dan proyektor.

Pengelolaan sarana prasarana dilakukan dengan mengoptimalkan atau memanfaatkan sarana prasarana yang ada di lingkungan kerja Biro SDM Polda Kalsel.

#### 4. Strategi Mengatasi Masalah

Dalam menghadapi kendala saat pelaksanaan aksi perubahan Optimalisasi Pelayanan Konseling melalui Aplikasi *Counselor Talk* di Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel baik kendala internal maupun eksternal maka diperlukan suatu strategi mengatasi masalah yang dihadapi yaitu :

##### a. Internal

- 1). Membagi waktu secara efektif dan efisien antara tugas pokok dan fungsi jabatan dengan aksi perubahan yang dilaksanakan, sehingga dapat berjalan secara beriringan dan dapat diselesaikan dengan cukup baik sesuai atau minimal mendekati jadwal waktu yang telah ditetapkan;
- 2). Koordinasi dan komunikasi yang baik dengan pimpinan terkait kegiatan Bagpsi tentang pelaksanaan tes psikologi tahap I penerimaan terpadu Akpol, Bintara dan Tamtama T.A. 2021 yang jadwal pelaksanaannya memerlukan waktu cukup panjang dan beriringan dengan pelaksanaan kegiatan Aksi Perubahan, sehingga mendapatkan keringanan dalam pengaturan waktu dan mendapat bantuan dari staf lainnya;
- 3). Membuat jadwal dengan Tim Efektif yang disesuaikan antara pekerjaan aksi perubahan dan pekerjaan di Bagpsi.

##### b. Eksternal

- 1). Koordinasi dan konsolidasi secara terus menerus dan memberikan penjelasan bahwa aksi perubahan ini memiliki batas waktu yang harus dipenuhi;
- 2). Koordinasi dan komunikasi yang intens dengan *stakeholder* eksternal untuk menyelaraskan waktu yang disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan aksi perubahan.

## B. STAKEHOLDER AKSI PERUBAHAN

*Stakeholder* atau pemangku kepentingan adalah suatu masyarakat, kelompok, komunitas ataupun individu, manusia yang memiliki hubungan dan kepentingan terhadap suatu organisasi atau perusahaan. *Stakeholder* merupakan suatu kelompok masyarakat atau individu yang saling mempengaruhi dan dipengaruhi oleh pencapaian tujuan tertentu dari organisasi. Seluruh *stakeholder* yang terlibat memiliki peran masing-masing dalam implementasi aplikasi *Counselor Talk*. Apabila dipetakan dalam kuadran analisis *stakeholder*, posisi *stakeholder* setelah implementasi aplikasi *Counselor Talk* ternyata mengalami pergeseran.

### 1. Dukungan *Stakeholder*

Peran *Stakeholder* dapat dilihat pada uraian berikut :

Tabel 5 Dukungan *Stakeholder*

NO.	DESKRIPSI	POSISI	PENGARUH	NILAI
<b>A.</b>	<b><i>Stakeholder Internal</i></b>			
1.	Karo SDM Polda Kalsel, memberikan legitimasi memfasilitasi peserta diklat dalam melaksanakan aksi perubahan	Sangat Mendukung ( <i>Promoter</i> )	Sangat Tinggi	9
2.	Kabag Psi Ro SDM Polda Kalsel, memberikan dukungan, persetujuan, dan arahan strategis serta teknis mengenai aksi perubahan yang akan dilakukan	Sangat mendukung ( <i>Promoter</i> )	Tinggi	9
3.	Kabag Dalpers Ro SDM, memberikan masukan saran dalam penyelesaian aksi perubahan	Mendukung ( <i>Latent</i> )	sedang	5
4.	Kabag Binkar Ro SDM, memberikan masukan saran dalam penyelesaian aksi perubahan	Mendukung ( <i>Latent</i> )	sedang	5

NO.	DESKRIPSI	POSISI	PENGARUH	NILAI
5.	Kabag Watpers Ro SDM, memberikan masukan saran dalam penyelesaian aksi perubahan	Mendukung ( <i>Latent</i> )	sedang	8
6.	Staf Bag Psi Ro SDM dan Tim IT	Mendukung ( <i>Defender</i> )	Tinggi	8
<b>B.</b>	<b>Stakeholder Eksternal</b>			
1.	Kabag Sumda Polres Jajaran memberikan masukan saran terhadap proses aksi perubahan	Mendukung ( <i>Defender</i> )	Tinggi	8
2.	Para Konselor Polres Jajaran	Mendukung ( <i>Apethetic</i> )	Sedang	7
3.	Personel Polda Kalsel	Mendukung ( <i>Apethetic</i> )	Sedang	4

Keterangan :

9 > : Sangat Tinggi

6-8 : Tinggi

3-5 : Sedang

0-2 : Rendah

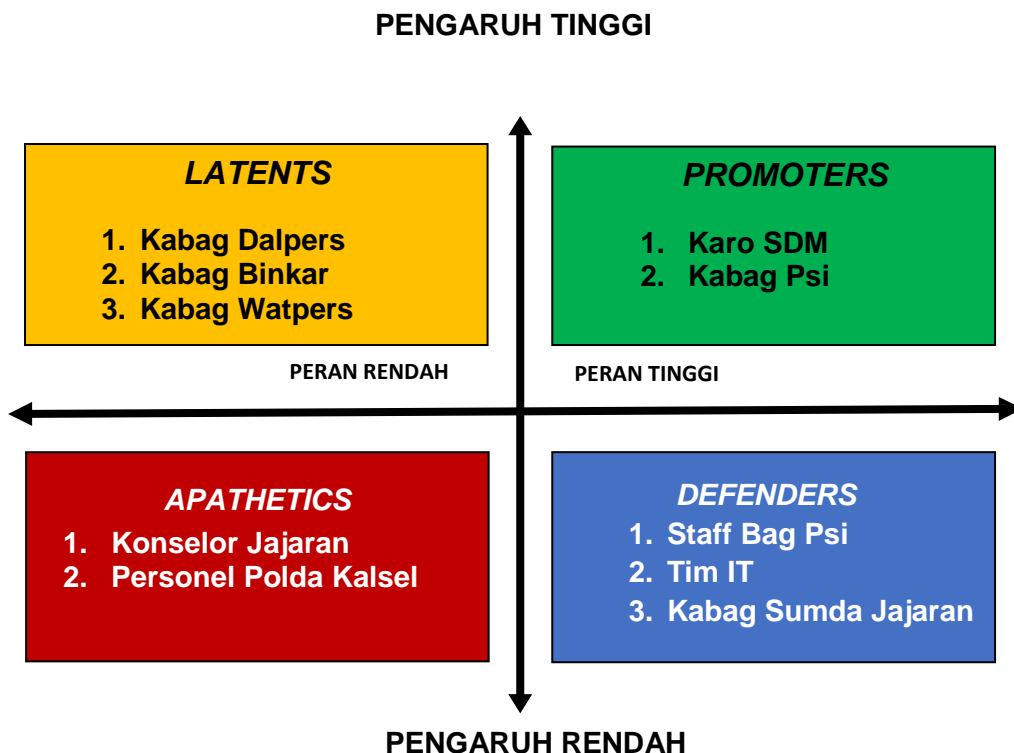
*Promoters* : Pengaruh tinggi ketertarikan tinggi

*Defenders* : Pengaruh rendah ketertarikan tinggi

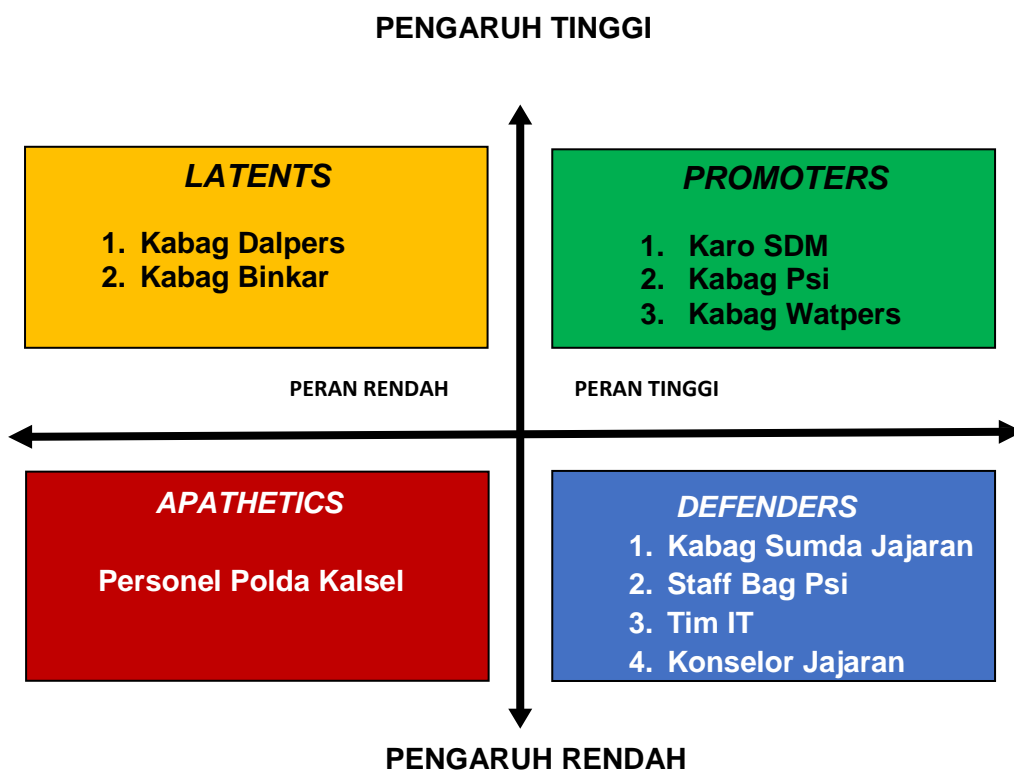
*Latents* : Pengaruh tinggi ketertarikan rendah

*Apathetic* : Pengaruh rendah ketertarikan rendah

2. Peta Stakeholder Setelah Aksi Perubahan



Gambar 5 Kuadran Stakeholder sebelum implementasi aksi perubahan



Gambar 6 Kuadran Stakeholder setelah implementasi aksi perubahan

### C. CAPAIAN AKSI PERUBAHAN

#### 1. Kesesuaian antara *milestone* dan implementasi

Pelaksanaan implementasi aksi perubahan dibandingkan dengan jadwal *milestone* rencana aksi perubahan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 6. Kesesuaian *milestone* dan implementasi

NO	URAIAN KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN								KET
		MINGGU KE								
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
<b>TAHAP PERENCANAAN (Planning)</b>		<b>30 Maret – 01 April 2021</b>								
1	Menghadap Mentor dan laporan tentang pelaksanaan PKA serta berkonsultasi mengenai aksi perubahan.									
2	Koordinasi perencanaan area perubahan dengan Karo SDM dan mentor (meminta komitmen ulang).									
3	Pembentukan tim efektif dan menerbitkan Surat Perintah tim efektif.									
<b>TAHAP PENGORGANISASIAN (Organizing)</b>		<b>03 – 06 April 2021</b>								
4	Menyusun pembagian tugas masing-masing tim efektif dan menyusun rencana pelaksanaan tugas.									
5	Melaksanakan rapat koordinasi tentang area perubahan kepada team efektif dan <i>stakeholder</i> terkait.									
6	Mengkoordinasikan dengan <i>stakeholder</i> eksternal dalam meminta									

	dukungan komitmen rencana aksi perubahan.												
7	Menyiapkan bahan/materi yang akan digunakan sebagai acuan dalam area perubahan.												
8	Analisa Area Proyek Perubahan.												
<b>TAHAP PELAKSANAAN (Actuating)</b>		<b>07 April – 12 Mei 2021</b>											
9	Mencari bahan dan informasi ke para stakeholder untuk penyusunan draft aplikasi <i>Counselor Talk</i>												
10	Penyusunan format/draft aplikasi <i>Counselor Talk</i> .												
11	Pembuatan Aplikasi <i>Counselor Talk</i> .												
12	Uji coba aplikasi <i>Counselor Talk</i> .												
13	Pembuatan dan pengajuan SOP Aplikasi <i>Counselor Talk</i> .												
14	Pembuatan dan pengajuan buku panduan Aplikasi <i>Counselor Talk</i> .												
15	Penyempurnaan Aplikasi, SOP dan buku panduan Aplikasi <i>Counselor Talk</i> .												
16	Sosialisasi Aplikasi <i>Counselor Talk</i> , SOP dan buku panduan kepada para stakeholder.												
17	Implementasi aplikasi, SOP dan buku panduan Aplikasi <i>Counselor Talk</i> di Polres Jajaran.												

TAHAP MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN ( <i>Controlling</i> )		17 Mei – 30 Mei 2021							
18	Monitoring, evaluasi langsung dengan melihat data personel yang konseling melalui aplikasi <i>Counselor Talk</i> .								
19	Melakukan koordinasi dengan Mentor dan <i>Coach</i> serta membuat laporan akhir hasil pelaksanaan aksi perubahan.								
20	Membuat persetujuan laporan pelaksanaan area perubahan oleh sponsor dan mentor.								
KETERANGAN			Milestone						
			Implementasi						

## 2. Pencapaian Hasil Aksi Perubahan

Capaian yang diperoleh dari inovasi atau aksi perubahan Optimalisasi Pelayanan Konseling melalui Aplikasi *Counselor Talk* di Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel adalah sebagai berikut :

### a. Dukungan *Mentor* :

*Action Leader* melaporkan kepada Kabag Psikologi Ro SDM Polda Kalsel AKBP Abdul Hamid, S. Psi Psikolog selaku *Mentor* perihal aksi perubahan peserta PKA Polri Angkatan IV T.A. 2021 Pusdikmin Lemdiklat Polri berupa Optimalisasi Pelayanan Konseling bagi Pegawai Negeri pada Polri melalui Aplikasi *Counselor Talk* di Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel. Hasil yang dicapai dari kegiatan tersebut adalah bahwa Kabag Psikologi Ro SDM Polda Kalsel selaku *Mentor* memahami dan mendukung kepada *Action Leader* untuk melaksanakan aksi perubahan di Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel.

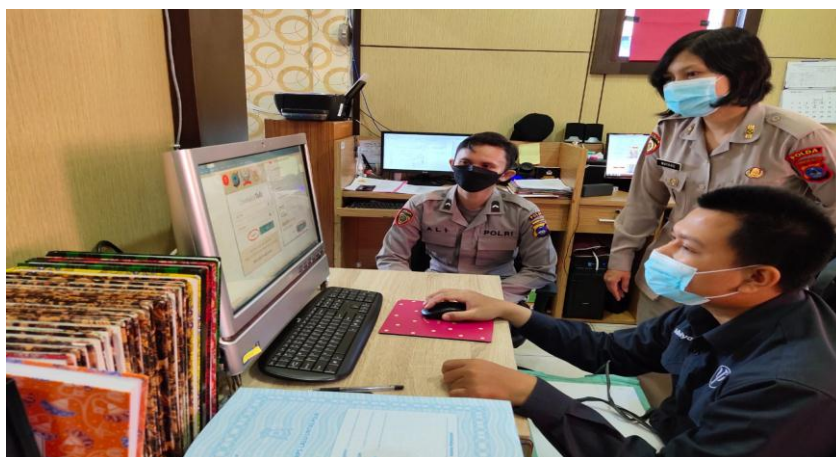
Dengan terlaksananya kegiatan pertemuan dengan *Mentor* maka dukungan *Mentor* dapat tercapai 100%.

b. Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan :

Tim Efektif dalam rangka inovasi aksi perubahan Optimalisasi Pelayanan Konseling bagi Pegawai Negeri pada Polri melalui Aplikasi *Counselor Talk* di Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel dibentuk berdasarkan Surat Perintah Karo SDM Polda Kalsel yaitu Nomor : Sprin/49/IV/KES.3.1/2021 tentang Tim Efektif aksi perubahan. Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam penyusunan Tim Efektif aksi perubahan tersebut yaitu :

- 1) Rapat dengan Kabag Psikologi Ro SDM Polda Kalsel, Paur Subbag Psipol, Staf Bagpsi, Tim IT, dalam rangka penyusunan dan pembentukan Tim Efektif untuk mendukung implementasi aksi perubahan;
- 2) Penerbitan Surat Perintah Karo SDM Polda Kalsel tentang Tim Efektif dalam rangka mendukung implementasi aksi perubahan;
- 3) Koordinasi Tim Efektif dalam rangka membahas implementasi aksi perubahan berupa Optimalisasi Pelayanan Konseling bagi Pegawai Negeri pada Polri melalui Aplikasi *Counselor Talk* di Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel. Terlaksananya rapat pembentukan Tim Efektif, Sprin Tim Efektif dan rapat dengan Tim Efektif, maka capaian pembentukan Tim Efektif aksi perubahan Optimalisasi Pelayanan Konseling bagi Pegawai Negeri pada Polri melalui Aplikasi *Counselor Talk* di Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel tercapai 100%.

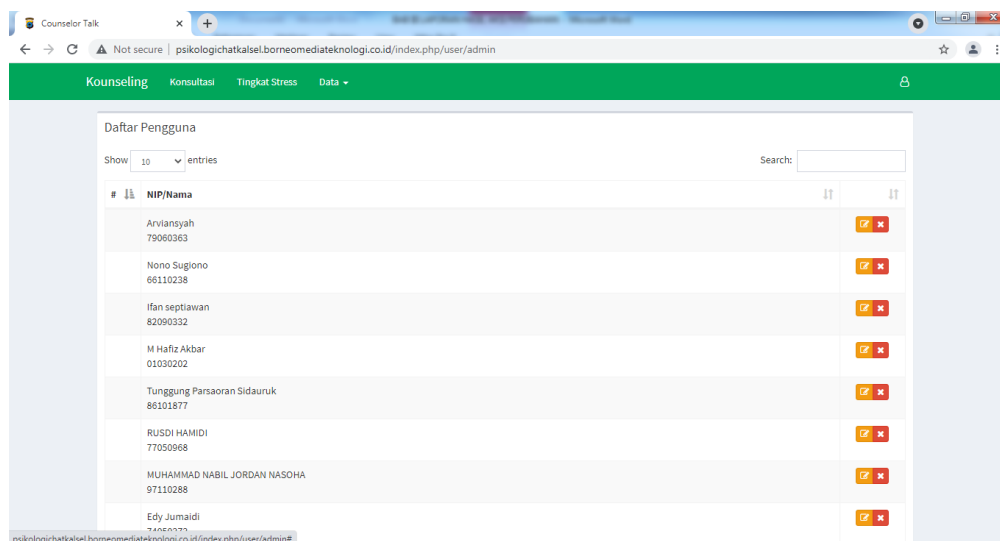
#### 4) Pembuatan Aplikasi *Counselor Talk* berbasis web :



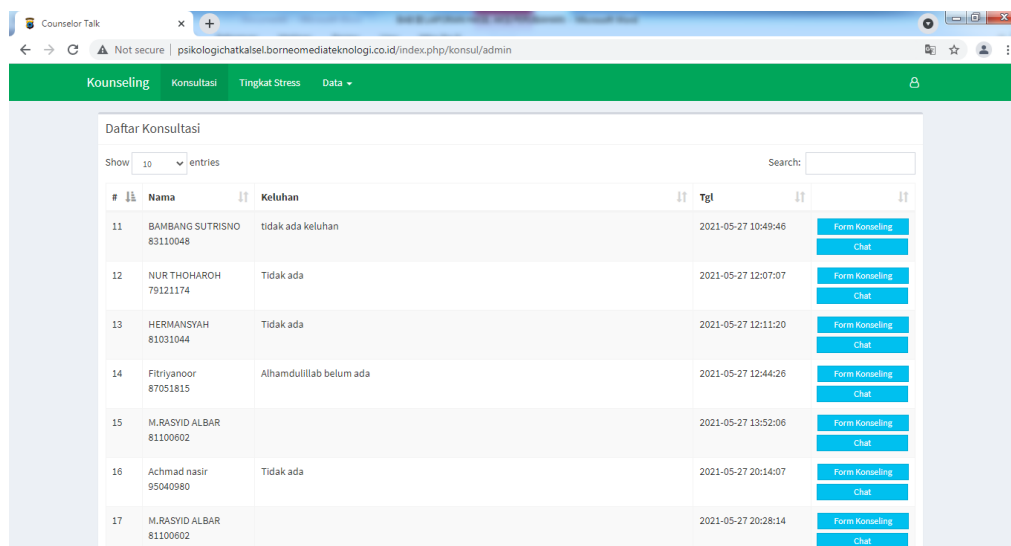
Gambar 7 Pembuatan Aplikasi *Counselor Talk*



Gambar 8 Dashboard Administrator



Gambar 9 Halaman Data Pengguna



Gambar 10 Halaman Konsultasi

##### 5) Panduan Penggunaan Aplikasi *Counselor Talk* :

Pembuatan panduan penggunaan Aplikasi *Counselor Talk* pada Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel adalah dalam rangka kemudahan dan kelancaran dalam penggunaan Aplikasi *Counselor Talk* dengan memberikan penjelasan tentang tahapan-tahapan yang harus dilakukan oleh pengguna Aplikasi *Counselor Talk*.

Penyusunan panduan penggunaan ini dapat dijadikan pedoman bagi personel Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel, Kabag Sumda Polres Jajaran dan Konselor Polres Jajaran dalam penggunaan Aplikasi *Counselor Talk*, sehingga dapat mengoptimalkan penggunaan Aplikasi *Counselor Talk* guna meningkatkan pelayanan konseling di Polda Kalsel. Capaian pembuatan panduan penggunaan Aplikasi *Counselor Talk* tercapai 100%.

- 6) Sosialisasi dan Implementasi Aplikasi *Counselor Talk* kepada *stakeholder* internal dan personel Biro SDM Polda Kalsel dilaksanakan pada hari Jumat, 30 April 2021 pukul 08.30 s.d. 09.20 WITA bertempat di ruangan Biro SDM Polda Kalsel yang diikuti 28 personel Bag Psi Polda Kalsel.
- 7) Sosialisasi aplikasi *Counselor Talk* kepada para *Stakeholder* Eksternal yaitu Kabag Sumda dan Konselor Polres Jajaran yang dihadiri oleh Karo SDM Polda Kalsel, dilaksanakan pada hari Senin, 03 Mei 2021 pukul 09.30 s.d. 11.00 WITA bertempat di ruangan rapat Biro SDM Polda Kalsel, yang diikuti 12 Kabag Sumda Polres Jajaran dan 46 Konselor melalui sarana *zoom meeting*.
- 8) Sosialisasi aplikasi *Counselor Talk* kepada *Stakeholder* Eksternal yaitu Kabag Sumda dan Konselor Polresta Banjarmasin. Kegiatan dilaksanakan pada hari Selasa, 04 Mei 2021 pukul 09.30 s.d. 11.00 WITA bertempat di ruang Aula Polresta Banjarmasin.
- 9) Implementasi aplikasi *Counselor Talk* di Polresta Banjarmasin. Kegiatan dilaksanakan pada hari Rabu, 05 Mei 2021 pukul 09.30 s.d. 10.30 WITA bertempat di ruang Aula Polresta Banjarmasin.
- 10) Implementasi aplikasi *Counselor Talk* di Polres Banjarbaru. Kegiatan dilaksanakan pada hari Jumat, 07 Mei 2021 pukul 08.30 s.d. 10.00 WITA bertempat di lapangan Polres Banjarbaru.

- 11) Implementasi aplikasi *Counselor Talk* di Polres Banjar. Kegiatan dilaksanakan pada hari Jumat, 07 Mei 2021 pukul 10.00 s.d. 11.30 WITA bertempat di ruang Aula Polres Banjar.
- 12) Monitoring dan Evaluasi Aksi Perubahan Aplikasi *Counselor Talk* di Subbag Psipers Bag Psi Polda Kalsel. *Action Leader* bersama Tim Efektif melaksanakan monitoring dan evaluasi dengan cara melihat data personel yang konseling ataupun melihat kondisi psikologis dengan menggunakan aplikasi *Counselor Talk*. Dari rekap data pengguna, terdapat 120 orang yang menggunakan aplikasi *Counselor Talk*, terdiri dari 28 orang menggunakan layanan konseling dan 92 orang menggunakan aplikasi *Counselor Talk* untuk melihat kondisi psikologis.

c. *Outcome*

Pengaruh dari aksi perubahan Optimalisasi Pelayanan Konseling Bagi Pegawai Negeri Pada polri melalui Aplikasi *Counselor Talk* di Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel adalah :

1. Aksi perubahan Optimalisasi Pelayanan Konseling Bagi Pegawai Negeri Pada Polri melalui Aplikasi *Counselor Talk* di Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel yaitu dapat meningkatkan kinerja personel dalam mengoptimalkan pelayanan konseling di Subbag Psipers Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel.
2. Proses Pelayanan konseling dapat dirasakan personel lebih mudah, praktis, efektif dan efisien, karena personel bisa mendapatkan layanan konseling dimanapun dan kapanpun melalui aplikasi *Counselor Talk*.
3. Aksi perubahan Optimalisasi Pelayanan Konseling melalui Aplikasi *Counselor Talk* ini dapat digunakan oleh Pimpinan, Kabag Sumda dan Konselor Jajaran untuk screening kondisi psikologis Personel dan mapping kondisi psikologis personel secara keseluruhan.

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Pelayanan Konseling di Bagian Psikologi Ro SDM Polda Kalsel selama ini dilaksanakan secara konvensional (tatap muka) baik konseling individu maupun kelompok. Pelayanan konseling juga dilakukan secara berjenjang, bila personel yang memiliki permasalahan merupakan personel Polres Jajaran, maka penanganan konseling dilakukan oleh Konselor Polres terlebih dahulu. Permintaan Personel yang ingin ditangani secara langsung oleh Konselor Bag Psi dan kendala letak Polres yang cukup jauh, serta terbatasnya frekuensi kegiatan Bag Psi di Polres Jajaran, maka salah satu upaya untuk menjawab sekaligus meningkatkan pelayanan konseling adalah Rencana Aksi Optimalisasi Pelayanan Konseling melalui aplikasi *Counselor Talk* bagi Pegawai Negeri pada Polri di Subbag Psipers Bagpsi Ro SDM Polda Kalsel. Aplikasi *Counselor Talk* sebagai inovasi aksi perubahan pelayanan konseling dengan menggunakan aplikasi berbasis internet yang bisa diakses langsung menggunakan komputer dan *handphone/smartphone* serta mudah dioperasikan. Personel dapat menggunakan aplikasi *Counselor Talk* dimanapun dan kapanpun. Layanan konseling melalui aplikasi *Counselor Talk* dapat diakses dengan alamat : <http://psikologichatkalsel.borneomEDIATEKNOLOGI.CO.ID>.

Aksi perubahan Optimalisasi Pelayanan Konseling melalui aplikasi *Counselor Talk* bagi Pegawai Negeri pada Polri di Subbag Psipers Bagpsi Ro SDM Polda Kalsel dapat bermanfaat untuk meningkatkan Kinerja Personel Bag Psi dalam pelayanan konseling sekaligus mengatasi kendala keterbatasan Personel di Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel.

## B. Rekomendasi

Adapun rekomendasi atas aksi perubahan Optimalisasi Pelayanan Konseling melalui Aplikasi *Counselor Talk* Bagi Pegawai Negeri pada Polri di Subbag Psipers Bagpsi Ro SDM Polda Kalsel adalah sebagai berikut :

- a. Agar Aplikasi *Counselor Talk* dapat di daftarkan ke Div TIK Polri untuk mendapatkan *domain/hosting* ke *polri.go.id*;
- b. Agar Aplikasi *Counselor Talk* dapat diaplikasikan secara berkesinambungan guna meningkatkan pelayanan konseling di Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel maupun di Bag Sumda Polres Jajaran;
- c. Aplikasi *Counselor Talk* kedepannya dapat dimasukkan ke aplikasi terpadu Biro SDM Polda Kalsel yaitu aplikasi B-SDM;
- d. Aplikasi *Counselor Talk* dapat dikembangkan dan disempurnakan sesuai dengan kebutuhan organisasi di Bag Psi Ro SDM Polda Kalsel, agar aplikasi *Counselor Talk* bisa terus digunakan dan semakin lebih baik.