

## BAB III PELAKSANAAN KERJA PROFESI

### 3.1 Bidang Kerja

Praktikan melakukan Kerja Profesi Merdeka Belajar di Yayasan Pulih bagian Administrasi Klinik selama kurang lebih 3 bulan setara dengan 405 jam. Praktikan memiliki jabatan sebagai Administrator dalam Layanan Psikologi. Adapun tugas utama dalam Layanan Psikologi, yaitu membantu mengurus administrasi yang berupa pendaftaran pasien, laporan dan rekap data harian jumlah pasien, serta mencatat data-data pasien (Damiana & Sari, 2020). Hal ini sejalan dengan tugas yang praktikan kerjakan saat melakukan kerja profesi di bagian Administrasi Layanan Psikologi, seperti mencatat jadwal antara klien dan psikolog, melakukan rekapitulasi data klien, mencatat tindak lanjut konseling dan menghubungi klien untuk tindak lanjut melalui pesan whatsapp, membalas pesan masuk melalui aplikasi whatsapp, menerima pendaftaran klien secara daring, membuat *database* klien, menjadi *timekeeper* saat konseling antara psikolog dan klien berlangsung, menginfokan jadwal klien dan psikolog di satu hari sebelum konseling berlangsung dan saat hari pelaksanaan konseling. Selain itu, praktikan juga mendapat tugas tambahan berupa membuat Lembar Kehidupan (LK) Data Diri Klien, serta mengirimkannya ke klien saat 1 hari sebelum pelaksanaan konseling.

Tugas-tugas yang dilakukan oleh Praktikan tersebut dibagi menjadi 2 bagian, yaitu admin 1 dan 2. Rincian pekerjaan yang dimiliki tentunya berbeda, di mana administrasi 1 memegang kendali penuh atas *whatsapp* Yayasan Pulih. Untuk Administrasi 2 memegang kendali penuh atas *google hangouts* dan *zoom* Yayasan Pulih. Oleh karena itu, sejak awal rincian pekerjaan yang dimiliki dalam Administrator bagian Layanan Psikologi Yayasan Pulih ini sudah dibedakan agar meminimalisasi kesalahan saat sedang melaksanakan tugasnya. Berikut rincian pembagian tugas sebagai Administrasi Layanan Psikologi:

Tabel 3. 1 Rincian Pekerjaan Administrasi Layanan Psikologi	
Bidang Kerja	Rincian Pekerjaan
Administrasi Klinik	<p><b>Administrasi 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mencatat jadwal antara klien dan psikolog.</li> <li>b. Menerima pendaftaran klien secara daring.</li> <li>c. Menginfokan jadwal klien dan psikolog di satu hari sebelum konseling berlangsung dan saat hari pelaksana konseling.</li> <li>d. Membalas pesan masuk melalui aplikasi whatsapp.</li> </ul>
	<p><b>Administrasi 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Membuat <i>google calendar</i> sebagai pengingat jadwal konseling psikolog dan klien.</li> <li>b. Melakukan rekapitulasi data klien seperti status kehadiran klien dan psikolog, status klien (rujukan), serta pembayaran.</li> <li>c. Membuat <i>database</i> klien seperti mencatat informasi data klien, permasalahan, serta mengklasifikasi kode permasalahan klien ke kode kasus yang sudah ditentukan oleh Yayasan Pulih.</li> <li>d. Menjadi admin di <i>zoom</i> Yayasan Pulih diantaranya menerima klien yang ingin konseling, menjelaskan prosedur, menjadi <i>timekeeper</i>, dan mencatat tindak lanjut klien.</li> </ul>
	<p><b>Tugas Tambahan</b></p> <p>Membuat Lembar Kehidupan Data Diri Klien baru.</p>

Saat melakukan penerimaan kerja profesi, Yayasan Pulih menyiapkan orientasi magang yang berisikan informasi singkat mengenai Yayasan Pulih, alur kerja magang dan melakukan pengajaran *Psychology First Aid* (PFA) untuk peserta magang. Praktikan mendapatkan pembelajaran mengenai *Psychology First Aid* (PFA) berupa pemaparan materi hingga pemaparan beberapa kasus atau permasalahan klien yang ada di Yayasan Pulih. Dalam pemaparan kasus tersebut, praktikan diminta untuk memecahkan bagaimana respons yang akan diberikan jika terdapat klien yang melaporkan kondisi kurang baik ke Yayasan Pulih. *Psychology First Aid* (PFA) yang dapat praktikan terapkan adalah memberikan dukungan atau

pertolongan pertama terhadap kondisi psikologisnya dengan mendengarkan, menerima, menyesuaikan respons yang diberikan dengan kondisi klien saat itu dan tentunya bersikap empati. Selain itu, sebagai persiapan magang dalam menjalankan tugas-tugas yang dipaparkan di atas dan training sebelum praktikan melaksanakan tugas-tugas yang dijelaskan di atas peserta magang melakukan *training* magang sebagai Administrasi Layanan Klinik dalam Yayasan Pulih. Berikut penjelasan orientasi dan masa *training* praktikan:

Tabel 3. 2 Orientasi Magang Yayasan Pulih

No.	Tanggal	Pemateri	Materi
1.	02/07/2021	Manajer Layanan Konseling di Yayasan Pulih, yaitu Danika Nurkalista.	Membahas mengenai sejarah Yayasan Pulih dari awal terbentuk hingga sekarang, Visi dan Misi, pengenalan program dalam Yayasan Pulih, serta membahas mengenai jam kerja (operasional) dalam Yayasan Pulih. Serta pemaparan materi mengenai <i>Psychology First Aid (PFA)</i> .
2.	05/07/2021	Pembimbing Kerja Lapangan di Yayasan Pulih, yaitu Siti Ansya Khalidah Z dan Amelia Suci Wulandari.	Membahas mengenai cara kerja sebagai Administrasi 1, berupa pemaparan dalam menginfokan jadwal klien dan psikolog, cara menjadwalkan konseling klien, dan membalas pesan masuk.
3.	08/07/2021	Pembimbing Kerja Lapangan di Yayasan Pulih, yaitu Siti Ansya Khalidah Z dan Amelia Suci Wulandari.	Membahas mengenai cara kerja sebagai Administrasi 2, berupa cara penggunaan <i>google hangouts</i> , menjadi <i>timekeeper</i> saat konseling berlangsung, memantau sesi konseling setiap hari pelaksanaan, memeriksa email masuk yang berisi data diri klien, memasukkan <i>database</i> klien, dan membuat rekapitulasi klien.
4.	04/08/2021	Pembimbing Kerja Lapangan di Yayasan Pulih, yaitu Siti Ansya	Membahas mengenai cara penggunaan <i>zoom meeting</i> Yayasan Pulih untuk sesi konseling dan

---

Khalidah Z dan Amelia Suci Wulandari.	pembuatan <i>google calander</i> untuk klien dan psikolog yang sudah bersedia melakukan konseling.
---------------------------------------	--

---

### 3.2 Pelaksanaan Kerja

Selama melaksanakan Kerja Profesi bagian Administrasi Layanan Klinik di Yayasan Pulih, praktikan mendapatkan bimbingan dari Siti Ansyah Khalidah dan Amelia Suci Wulandari selaku Staff Administrasi Klinik dari perusahaan, serta Pembimbing Eksternal dalam kegiatan magang di administrasi. Dalam pelaksanaannya, pembimbing kerja praktikan melakukan evaluasi, melihat *progress* dalam pekerjaan peserta magang, serta mendiskusikan berbagai macam hal yang berkaitan dengan perubahan atau ide baru dalam sistem administrasi. Bimbingan tersebut dilakukan melalui rapat *online*, misal untuk evaluasi hasil kerja dan bimbingan lainnya mengenai adanya perubahan sistem dalam layanan klinik dilakukan dengan waktu yang tidak dapat ditentukan.

Tugas utama yang dimiliki oleh praktikan adalah membantu dalam melakukan penjadwalan untuk sesi konseling. Selain itu, setiap harinya praktikan juga melakukan pencatatan jadwal klien dan psikolog, melakukan rekapitulasi data klien, menerima pendaftaran secara daring, mencatat tindak lanjut konseling dan menghubungi klien terkait hal tersebut melalui pesan dan telepon whatsapp, membalas pesan masuk melalui aplikasi whatsapp, membuat *database* klien, melakukan pemantauan sesi konseling klien dan psikolog, melakukan pengingatan jadwal klien dan psikolog di satu hari sebelum konseling berlangsung dan saat hari pelaksanaan konseling.

### 3.2.1 Melakukan Pencatatan Jadwal Klien dan Psikolog



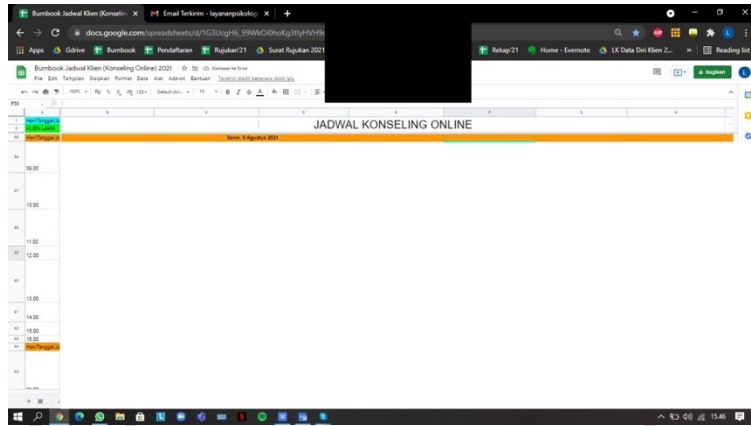
Gambar 3. 1 Alur Melakukan Pencatatan Jadwal Klien dan Psikolog

Praktikan melakukan beberapa tahapan dalam melakukan proses pencatatan jadwal konseling klien dan psikolog di Yayasan Pulih. Tahap pertama yang dilakukan adalah meminta jadwal kepada psikolog untuk mengisi waktu kosong yang tersedia setiap satu bulan. Pada pengerjaan tugas ini praktikan tentunya perlu mengaplikasikan pelajaran yang sudah ditekuni sebelumnya yaitu mata kuliah Psikologi Industri dan Organisasi yang melibatkan teori *interpersonal communication*. Sebagaimana dikutip dari buku *Industrial or Organizational Psychology an Applied Approach* karya Aamodt (2010) *interpersonal communication* merupakan proses yang melibatkan pertukaran suatu pesan oleh dua orang atau lebih dengan tujuan untuk menyampaikan pesan atau tujuan tertentu. Dalam proses ini praktikan melakukan permintaan jadwal setiap satu bulan pada *associate* yang terlibat di Yayasan Pulih melalui pesan whatsapp. Namun, terkadang ada beberapa *associate* yang tidak bisa menyampaikan jadwal kosongnya selama satu bulan melainkan setiap minggunya mereka akan menginfokan jadwal kosongnya tersendiri.

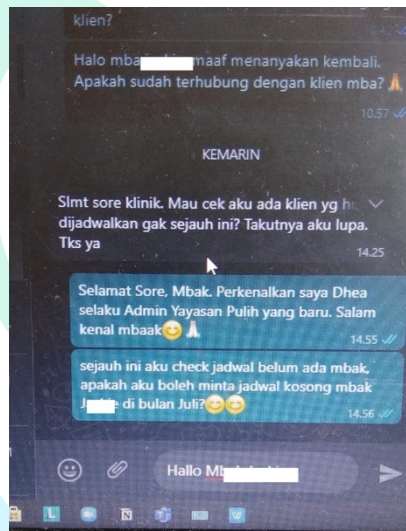
Setelah mendapatkan jadwal, tahap kedua yang dilakukan praktikan adalah mencatat jadwal tersebut ke dalam buku catatan khusus untuk mencatat jadwal

sesi konseling antara klien dan psikolog. Proses pencatatan jadwal ini bukan hanya diperuntukkan untuk klien yang baru mendaftarkan diri saja, melainkan klien lama yang ingin melakukan konseling lanjutan juga dijadwalkan pada proses ini. Praktikan menginput jadwal yang sudah diberikan oleh psikolog ke dalam buku catatan jadwal (berupa *excel*) di mana jenis data yang dimasukkan berupa teks yang berisikan informasi mengenai kode nama psikolog, nama klien, jam konseling, hari dan tanggal konseling. Tahap ketiga adalah praktikan menghubungi klien lama ataupun baru terkait dengan jadwal yang sudah ditentukan. Praktikan menerapkan teori *personalized service* dalam menawarkan jadwal konseling dengan memastikan bahwa pelayanan dan perlengkapan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan klien seperti hari, tanggal dan waktu yang pasti, menyediakan fasilitas yang aman dan nyaman (Didin Fatihudin, 2019). Pada proses ini, praktikan belajar secara langsung serta mengaplikasikan mata kuliah yang sudah diampu sebelumnya yaitu mata kuliah Kode Etik. Dimana dalam dunia pekerjaan pasti memiliki Kode Etiknya tersendiri untuk mengatur perilaku dalam lingkungan kerja. Adapula praktikan juga melakukan Kode Etik sebagai mahasiswa Psikologi mengenai penyebaran informasi dan etika berkomunikasi, dimana dalam Layanan Klinik terdapat prosedur yang sudah ditetapkan dan praktikan perlu untuk mengikuti prosedur tersebut ketika berkomunikasi dengan calon klien maupun klien Yayasan Pulih (HIMPSSI, 2010). Prosedur yang tersedia di Layanan Klinik berupa template pesan untuk menawarkan jadwal ke klien. Lalu, apabila klien tersebut belum mengkonfirmasi kehadiran maka di buku catatan dapat diberikan keterangan "on confirm klien – menunggu respon" dan untuk klien yang telah mengkonfirmasi bersedia untuk hadir dalam konseling maka keterangan yang ada di catatan tersebut dapat di hapus.

Tahap terakhir pada proses ini adalah kembali mengingatkan klien serta psikolog mengenai sesi konseling yang akan dilakukan di keesokan harinya agar tidak terjadi kesalahan. Tahap ini selalu menjadi hal paling utama yang dilakukan oleh praktikan setiap harinya dalam melakukan pencatatan jadwal konseling. Dalam proses ini, praktikan juga menggunakan *interpersonal communication* untuk memberikan informasi dan menyampaikan suatu pesan tertentu mengenai jadwal konseling.

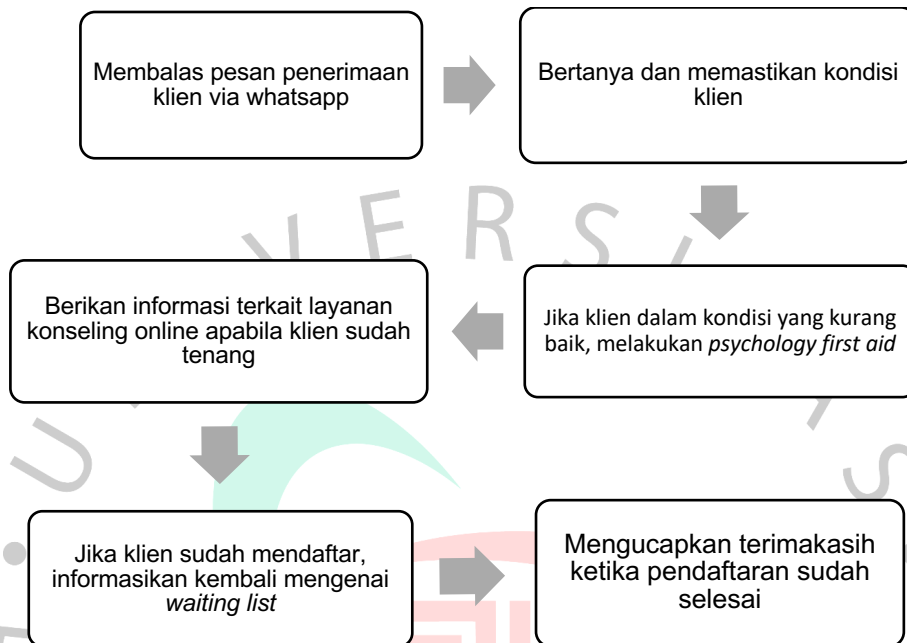


Gambar 3. 2 Contoh Melakukan Pencatatan Jadwal Klien dan Psikolog di Buku Catatan



Gambar 3. 3 Contoh Menanyakan Jadwal Kosong Psikolog

### 3.2.2 Membalas Pesan dan Melakukan Penerimaan Klien secara *Online* melalui Aplikasi Whatsapp



Gambar 3. 4 Alur Melakukan Penerimaan Klien Secara *Online*

Penerimaan klien di Yayasan Pulih sebenarnya melalui dua akses, yaitu secara tatap muka dan *online*. Namun, melihat kondisi pandemi saat ini Yayasan Pulih hanya menerima pendaftaran serta memberikan layanan konseling secara tidak langsung atau layanan *full* diberikan secara online berikut dengan administrasinya. Praktikan melakukan beberapa tahap dalam membalas pesan masuk di aplikasi whatsapp Yayasan Pulih. Tahap pertama yang dilakukan oleh praktikan ketika ada pesan yang masuk dari whatsapp adalah dengan membalas berupa mengucapkan salam seperti “selamat pagi/ siang/ sore” dan memperkenalkan nama serta tempat kerja profesi, setelah itu praktikan bertanya “apakah ada yang bisa kami bantu?”. Pada proses ini praktikan menerapkan materi yang ada dalam mata kuliah *consumer behavior* di mana cara kita sebagai penyedia jasa memahami perilaku konsumen yang diinginkan adalah dengan memperkenalkan diri dan komunikasi yang melibatkan proses komunikasi yang aktif, bertanya serta mencari tahu apa yang menjadi kebutuhan klien (Evans, et al, 2009). Pada dasarnya klien yang memutuskan untuk meminta bantuan terhadap *personal helper* karena ingin merubah perilaku tidak sehatnya menjadi lebih sehat.



Hal ini sejalan dengan teori *Health Beliefs Model* sebagaimana dikutip dari buku *Health Psychology* karya Edward P. Sarafino dan Timothy W. Smith (2011) yang mengatakan bahwa setiap individu memiliki keinginan untuk menghindar dari penyakit dan keyakinan untuk melakukan tindakan tertentu agar terhindar dari penyakit.

Divisi klinik juga menyediakan layanan pemeriksaan psikologis yang biasanya dipergunakan untuk keperluan proses hukum, namun mengingat kondisi saat ini pandemi di mana pemeriksaan psikologis ditiadakan untuk sementara di Yayasan Pulih. Maka dari itu, saat membalas pesan masuk, praktikan memastikan dengan bertanya pada calon klien tersebut apakah kedatangannya hanya membutuhkan konseling individu atau juga membutuhkan pemeriksaan psikologis untuk keperluan hukum. Apabila praktikan mendapatkan calon klien yang membutuhkan pemeriksaan psikologis di mana nantinya akan dibawa ke ranah hukum, maka praktikan memberikan informasi bahwa saat ini sedang tidak tersedia layanan tersebut dikarenakan kondisi *work from home* tidak memungkinkan dan tidak efektif untuk melakukan hal itu. Proses ini praktikan lakukan karena kasus klien yang datang menghubungi Yayasan Pulih adalah permasalahan psikososial diantara kekerasan seksual, kekerasan berbasis gender, trauma dan lain sebagainya yang bisa dibawa ke ranah hukum. Di Yayasan Pulih layanan pemeriksaan psikologis ini dapat dilakukan apabila terdapat surat rujukan dari instansi atau organisasi yang bersangkutan, dan dapat menyatakan bahwa klien memang perlu melakukan pemeriksaan psikologis terhadap kasus yang dialami dengan melakukan konseling sebanyak 5 kali pertemuan sebagai bentuk bantuan untuk proses hukum. Praktikan mendapatkan pengetahuan ini dalam mata kuliah Perilaku Sosial Menyimpang yang menyatakan bahwa ilmu psikologi dapat menjelaskan kepribadian serta permasalahan yang terjadi dalam masalah psikososial guna untuk kepentingan dalam proses penegakkan hukum atau memutuskan suatu perkara (Hisyam, Julyanti., & Hamid, 2015). Praktikan memahami prinsip yang ada dalam permasalahan sosial, maka dari itu agar tidak terjadi kesalahan dalam menerima klien praktikan menerapkan prosedur layanan yang berlaku di Yayasan Pulih selama pandemi.

Klien yang menghubungi Yayasan Pulih sebagian besar mengalami berbagai macam permasalahan yang berpengaruh terhadap kondisi psikologisnya, hal ini membuat praktikan ketika menerima pesan klien

menganalisis kondisi kesehatan yang dialami klien di mana terkait dengan aspek psikologisnya. Saat membalas pesan, praktikan melakukan analisis terkait kondisi psikologis klien, seperti banyak klien yang menghubungi Yayasan Pulih sedang mengalami kondisi stress, depresi hingga terdapat beberapa klien yang langsung memaparkan masalahnya bahwa mereka memiliki trauma akibat dari pengalaman yang pernah dialami diantaranya kekerasan seksual, kekerasan berbasis gender, dan lain sebagainya. Beberapa klien menyatakan kondisi yang dialami mengganggu kehidupannya maka dari itu mereka memutuskan untuk meminta pertolongan ke Yayasan Pulih. Praktikan menerapkan salah satu teori *self monitoring* sebagaimana dikutip dari buku *Health Psychology* karya Edward P. Sarafino (2011) di mana praktikan belajar membedakan target perilaku dengan memetakan bagaimana kondisi klien, situasinya seperti apa, perasaan yang muncul, dan sebagainya. Selain itu, proses analisis kondisi klien ini juga akan menentukan bagaimana praktikan harus bertindak, seperti ketika klien dalam kondisi tidak baik maka praktikan dapat menerapkan *Psychology First Aid* sebagai pertolongan pertama dalam menangani klien.

- ***Psychology First Aid (PFA)***

Praktikan menerapkan *Psychology First Aid* seperti yang sudah dipelajari sebelumnya dalam matakuliah Konseling dan masa orientasi magang di mana hal itu bertujuan untuk mengurangi dampak negatif stres dan mencegah timbulnya gangguan kesehatan yang lebih buruk. Praktikan menerapkan *Psychology First Aid* berupa mendengarkan, memahami situasi klien, menyesuaikan respons yang diberikan dan bersikap empati. Praktikan menerapkan beberapa tahapan dalam memberikan pertolongan pertama pada klien, yaitu memahami situasi di mana praktikan mengumpulkan informasi mengenai permasalahan klien serta kondisi klien pada saat itu. Setelah itu, praktikan memperkenalkan diri pada klien, serta menawarkan bantuan sesuai dengan kebutuhan klien. Dalam proses *Psychology First Aid* ini praktikan memberikan dukungan penuh dengan memahami situasi, menerima dan menghargai keberadaan mereka, serta bersikap empati selama berinteraksi dengan klien. Praktikan melakukan hal tersebut sebagaimana sesuai dengan teori yang dikutip dari buku *Psychology First Aid* karya Cahyono (2015) bahwa langkah dalam melakukan penolongan pertama dengan cara memahami situasi, hadir, menerima dan empati guna mencegah terjadinya dampak psikologis yang semakin memburuk. Lalu, praktikan juga menerapkan metode *building*

*rapport* sebagaimana dikutip dalam buku Teori dan Teknik Konseling karya Komalasari (2016) bahwa untuk menciptakan suasana yang hangat dan menumbuhkan kepercayaan calon klien. Materi ini di dapatkan dalam mata kuliah Konseling.

Tahap selanjutnya yang dilakukan adalah apabila klien sudah berada dalam kondisi yang lebih tenang berikanlah penawaran apakah klien bersedia untuk konseling atau tidak, jika bersedia maka bisa memberikan informasi seputar layanan konseling *online* di Yayasan Pulih serta memastikan apakah informasi yang kurang jelas dan ingin ditanyakan atau tidak. Apabila klien masih memiliki pertanyaan, praktikan bisa memberikan jawaban sesuai yang ditanyakan dan berdasarkan prosedur dalam Yayasan Pulih. Namun, apabila tidak ada pertanyaan dari klien maka praktikan langsung memberikan link pendaftaran. Dalam tahap ini praktikan juga menginfokan kepada klien mengenai waktu dalam proses penjadwalan karena *waiting list*. Tahap terakhir adalah mengucapkan terima kasih karena sudah mendaftarkan diri ke Yayasan Pulih. Tugas yang praktikan lakukan sesuai dengan Kode Etik yang berlaku dalam Yayasan Pulih, hal ini juga praktikan terapkan dari mata kuliah Kode Etik, di mana sebagai seorang ilmuwan Psikologi/ Psikolog harus memegang teguh pedoman dalam bersikap dan berperilaku, serta pegangan teguh seluruh Psikolog dan kelompok Ilmuwan Psikologi, dalam menjalankan aktivitas profesinya sesuai dengan kompetensi dan kewenangan masing-masing, guna menciptakan kehidupan masyarakat yang lebih sejahtera (HIMPSI, 2010).

ID	Nama	Tanggal	Waktu	Lokasi	Jenis Layanan	Masalah yang mendorong anda u
2622						
2623						
2624		07/10/2020	9:27:30 Ya	Diri sendiri	Konseling Individu	Kekerasan seksual, Masalah dalam r
2625		07/10/2020	15:59:35 Ya	Diri sendiri	Konseling Individu	Gangguan suasana hati dan depresi,
2626		08/10/2020	2:15:56 Ya	Diri sendiri	Konseling Individu	Kesulitan dalam penyesuaian diri, Ga
2627		08/10/2020	2:38:23 Ya	Diri sendiri	Konseling Individu	Gangguan suasana hati dan depresi,
2628						
2629		08/10/2020	2:57:15 Ya	Diri sendiri	Konseling Individu	Mengalami peristiwa traumatis (kecel
2630		08/10/2020	3:28:00 Ya	Diri sendiri	Konseling Individu	Gangguan suasana hati dan depresi,
2631		08/10/2020	4:25:53 Ya	Diri sendiri	Konseling Individu	Gangguan suasana hati dan depresi,
2632		08/10/2020	4:59:16 Ya	Orang lain	Konseling Anak dan Keluarga	Kekerasan seksual
2633		08/10/2020	10:02:54 Ya	Diri sendiri	Konseling Individu	phoba
2634		08/10/2020	11:39:49 Ya	Diri sendiri	Konseling Individu	Gangguan suasana hati dan depresi
2635		08/10/2020	1:06:43 Ya	Orang lain	Konseling Individu dan Kelompok	Kekerasan seksual, Masalah dalam r
2636		08/10/2020	2:24:08 Ya	Diri sendiri	Konseling Individu	Masalah dalam relasi personal (temar
2637		08/10/2020	2:48:50 Ya	Diri sendiri	Konseling Individu	Kesulitan dalam penyesuaian diri, Ga
2638		08/10/2020	4:41:15 Ya	Diri sendiri	Konseling Individu	Kekerasan dalam rumah tangga, tak
2639		08/10/2020	6:44:09 Ya	Orang lain	Konseling Anak dan Keluarga	Kekerasan seksual
2640		08/10/2020	6:21:34 Ya	Diri sendiri	Konseling Individu	Masalah dalam relasi personal (temar
2641		08/10/2020	9:45:22 Ya	Diri sendiri	Konseling Individu	Mengalami peristiwa traumatis (kecel
2642						
2643						
2644						
2645						

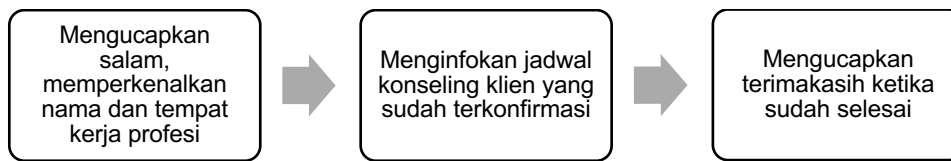
Gambar 3. 5 Contoh Data Pendaftaran Klien

### 3.2.3 Menginfokan Jadwal Konseling pada Klien dan Psikolog



Gambar 3. 6 Alur Mengingatnkan Jadwal Konseling ke Klien

Tugas yang utama dan dilakukan oleh praktikan setiap harinya adalah mengingatkan jadwal konseling pada setiap satu hari sebelum konseling dilakukan dan di hari konseling dilakukan. Tahap pertama saat menginfokan jadwal konseling ke klien melalui pesan whatsapp adalah mengucapkan salam, memperkenalkan nama serta tempat praktikan melakukan kerja profesi. Tahap kedua yaitu praktikan menginfokan jadwal konseling berupa hari, tanggal dan jam, serta memastikan klien untuk mengkonfirmasi jadwal yang telah diberikan tersebut. Dalam tahap ini, praktikan mengubah status dalam buku catatan penjadwalan menjadi “*on confirm* ke klien – menunggu *respon*”. Tahap selanjutnya, apabila klien sudah mengkonfirmasi kehadiran sesuai jadwal yang diberikan, praktkan langsung mencatat jadwal tersebut di buku catatan penjadwalan dan mengubah status “*on confirm* ke klien – menunggu *respon*” menjadi “OK”. Namun, apabila klien tidak bisa untuk hadir dalam jadwal yang diberikan, praktikan mencari jadwal yang sesuai lagi dan di buku catatan nama klien tersebut dipindahkan dalam catatan harian. Tahap terakhir adalah mengucapkan terimakasih karena klien sudah membalas pesan untuk konfirmasi kehadiran konseling.

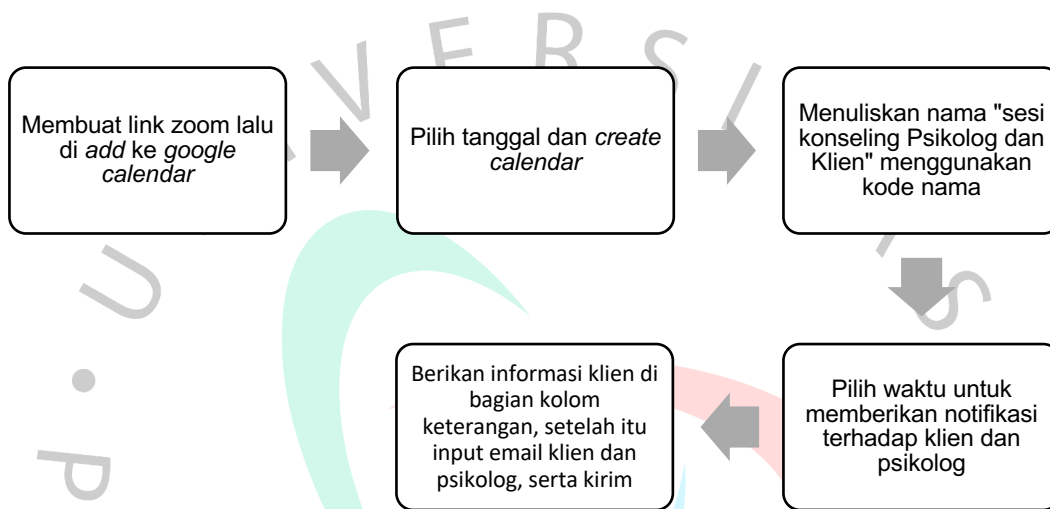


Gambar 3. 7 Alur Mengingatn Jadwal Konseling ke Psikolog

Selain mengingatn jadwal kepada klien, praktikan juga harus menginfokan jadwal konseling di satu hari sebelum dan mengingatn jadwal saat hari konseling berlangsung kepada psikolog yang bersangkutan. Proses dalam menginfokan jadwal psikolog ini dilakukan setelah semua klien mengkonfirmasi dan bersedia hadir untuk melakukan konseling di besok hari. Sebelum memberikan pesan kepada para psikolog, praktikan perlu memastikan terlebih dahulu dengan memeriksa chat klien besok hari apakah sudah konfirmasi bersedia serta sudah di catat dalam buku catatan atau belum. Hal ini dipastikan agar tidak terjadi kesalahan saat mengingatn jadwal kepada psikolog. Tahap pertama yang dilakukan klien adalah mengucapkan salam, memperkenalkan nama serta tempat kerja profesi kepada psikolog. Tahap selanjutnya adalah menginformasikan jadwal konseling klien yang sudah terkonfirmasi dan bersedia untuk melakukan konseling pada besok hari berupa hari, tanggal, nama klien, status klien (berupa klien baru/ lanjutan), dan jam konseling setiap klien dituliskan pada bagian samping nama klien, misal “nama klien (klien baru/ lama) di jam...”. Setelah itu, tahap terakhir adalah mengingatn bahwa informasi *link zoom* konseling dan informasi klien akan diberikan melalui *google invitation (calendar)* di email, serta mengucapkan terimakasih.

Pada proses mengingatn jadwal konseling pada klien dan psikolog, praktikan merapkan *verbal communication* sebagai salah satu komunikasi terbaik yang disampaikan untuk psikolog dan klien. Teori *verbal communication* sebagaimana dikutip dari buku *Industrial or Organizational Psychology an Applied Approach* karya Michael G. Aamodt (2010) merupakan komunikasi yang disampaikan melalui kata-kata baik diucapkan ataupun ditulis. Dalam buku tersebut juga mengatakan bahwa *verbal communication* merupakan salah satu komunikasi terbaik yang dapat diterapkan dalam organisasi. Praktikan menginfokan jadwal melalui pesan whatsapp seperti yang ada di contoh gambar 3.2.3. Selain itu, praktikan juga menggunakan *computer mediated communication* untuk menyampaikan pesan berupa jadwal konseling psikolog dan klien yang

bersangkutan. Media yang digunakan adalah *google calendar* di mana nantinya klien (atau penerima pesan) akan menerima notifikasi melalui email. Praktikan membuat jadwal tersebut sesuai dengan jadwal yang ada di dalam buku catatan dan sudah terkonfirmasi, hal ini diterapkan oleh praktikan sesuai dengan teori yang sudah dijelaskan pada bagian proses pencatatan jadwal. Berikut alur pembuatan *google calendar*.



Gambar 3. 8 Alur Mengingat Jadwal Klien dan Psikolog Melalui *Calendar*

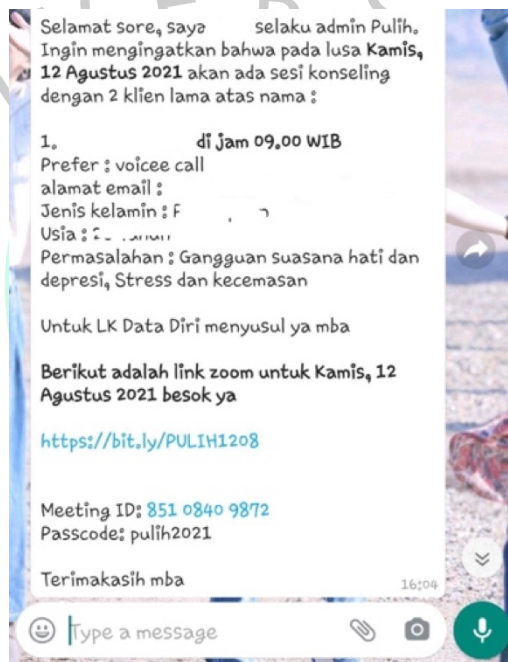
Praktikan bukan hanya mengingatkan jadwal melalui pesan whatsapp saja, melainkan harus membuat calendar untuk mengingatkan jadwal konseling yang dilakukan klien dan psikolog di satu hari sebelum pelaksanaan konseling. Tahap pertama yang dilakukan adalah praktikan membuat dan memastikan *link zoom* terlebih dahulu apakah sudah otomatis terinput dalam *google calendar* atau belum. Apabila belum, praktikan menambahkan *link zoom* ke dalam *google calendar*. Setelah itu, tahap kedua praktikan membuka *google calendar* dan memilih tanggal yang akan dilakukan konseling antara masing-masing jadwal psikolog dan klien yang sudah terkonfirmasi hadir, serta memilih opsi *create calendar*. Tahap ketiga, praktikan menuliskan nama pada bagian kolom nama seperti ini “sesi konseling online (kode nama psikolog) – (kode nama klien)”. Lalu, tahap selanjutnya praktikan memilih opsi untuk memberikan notifikasi calendar kepada klien dan psikolog dengan pilihan 1 hari sebelum konseling dan 10 menit sebelum konseling

berlangsung. Tahap kelima adalah praktikan menambahkan informasi seputar klien yang berisikan nama lengkap, status klien, gender, usia, permasalahan, dan preferensi pada bagian kolom keterangan. Tahap terakhir praktikan menambahkan email psikolog dan klien yang bersangkutan. Pada tahap membuat *google calendar* ini bertujuan untuk memberikan *link zoom* pada klien dan psikolog untuk mereka melakukan konseling. Selain itu, identitas email yang dimiliki oleh psikolog maupun klien akan terjaga kerahasiaannya di mana mereka tidak bisa melihat alamat email satu sama lain karena tidak diberikan aksesnya. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir apabila ada klien yang ingin menghubungi psikolog secara personal melalui alamat email tersebut di luar jadwal konseling yang diberikan Yayasan Pulih karena semua akses komunikasi dilakukan melalui Yayasan Pulih tidak bisa dilakukan secara personal.

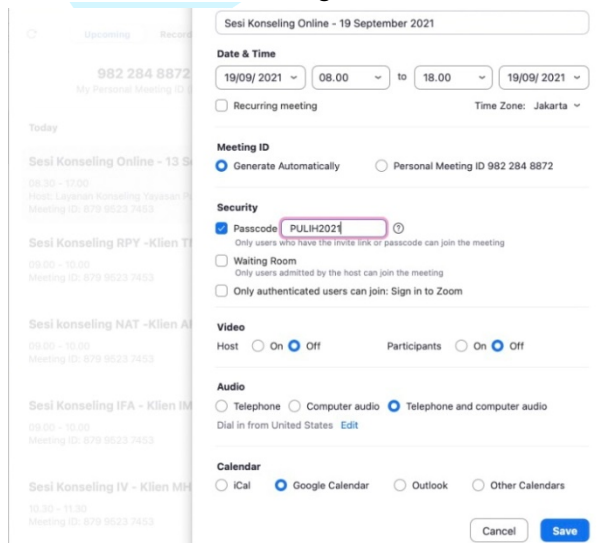
Pada saat membuat *google calendar*, praktikan membuat keterangan seputar klien seperti nama lengkap, status, preferensi (*voice call/ video call*), gender, usia, dan permasalahan. Saat mengisi permasalahan, praktikan melihat draft pendaftaran klien di mana dalam draft tersebut terdapat permasalahan yang dipaparkan oleh klien. Praktikan menuliskan keterangan gender karena saat menganalisis terdapat klien yang memiliki orientasi gender lain seperti transgender, agar lebih bersifat meluas praktikan menuliskannya dengan gender bukan jenis kelamin yang hanya bisa menjelaskan laki-laki dan wanita saja. Selain itu, status yang diberikan berupa keterangan klien lama, klien baru atau klien rujukan. Praktikan pernah diminta untuk keterangan ini dibuat sebagai informasi bagi konselor agar pelaksanaan konseling pada klien dilakukan secara profesional dan tepat sesuai dengan harapan dan kebutuhan yang disampaikan oleh klien pada awal pendaftaran. Dalam proses ini praktikan tentunya menggunakan Kode Etik, di mana informasi mengenai klien hanya dapat diberikan pada yang berwenang dan langsung berkaitan dengan tujuan konseling (HIMPSI, 2010).

Permasalahan yang praktikan tulis dalam keterangan *google calendar* berdasarkan apa yang diberikan oleh klien, namun dianalisis serta diringkas oleh praktikan. Seperti contohnya, terdapat permasalahan yang dijelaskan secara panjang dari pengalaman masa lalunya menjadi korban kekerasan seksual hingga mengalami resiko jangka panjang yaitu trauma, stress, depresi bahkan hingga pikiran bunuh diri. Praktikan meringkas penjelasan tersebut berupa trauma, stress, depresi, hingga ingin bunuh diri akibat dari korban kekerasan seksual di masa lalu.

Dalam proses ini penjelasan yang diberikan oleh klien itu terdapat permasalahan secara singkat dan penjelasan terhadap permasalahan tersebut. Dari hal ini, praktikan dapat meringkas permasalahan tersebut dengan menyebutkan inti kasus dari permasalahan yang dialami oleh klien dan mencantumkan gejala psikologis klien. Analisis ini praktikan pelajari dalam mata kuliah Konseling di mana dapat menjelaskan secara inti permasalahan yang terjadi pada klien di awal sebelum adanya diagnosis.

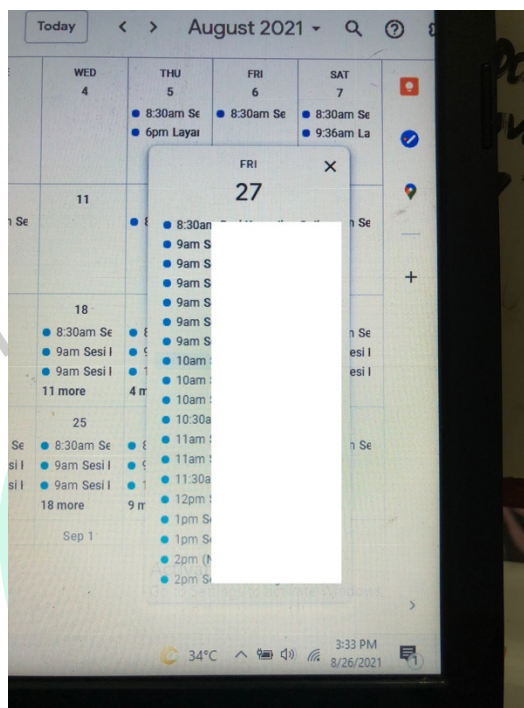


Gambar 3. 9 Contoh Mengingatkan Jadwal Klien dan Psikolog



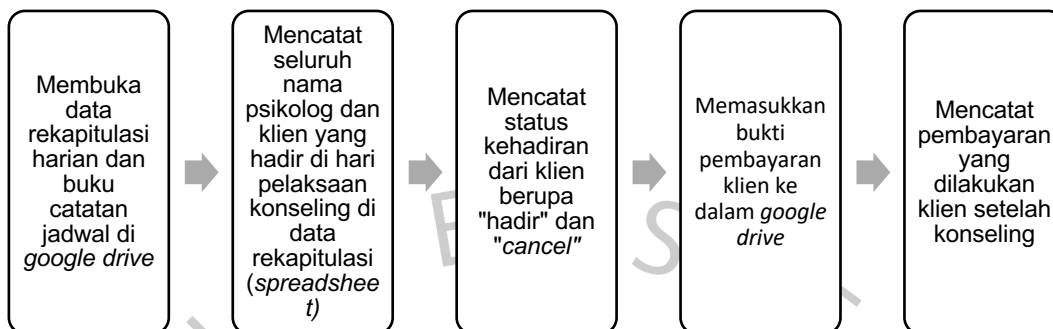
Gambar 3. 10 Contoh Membuat Link Zoom





Gambar 3. 11 Contoh Membuat Google Calendar

### 3.2.4 Membuat Rekapitulasi dan Database Klien yang melakukan Konseling



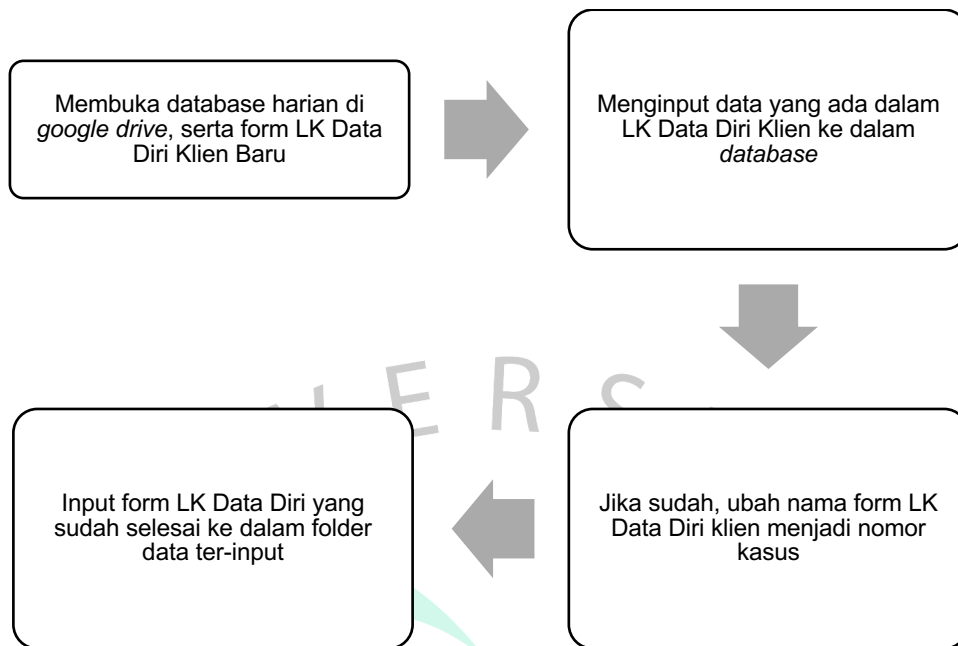
Gambar 3. 12 Alur Melakukan Rekapitulasi Harian

Praktikan memiliki tugas untuk membuat rekapitulasi harian psikolog dan klien setiap harinya. Saat membuat rekapitulasi, praktikan melewati beberapa tahapan. Tahap pertama adalah praktikan membuka data rekapitulasi harian pada *google drive* Yayasan Pulih. Setelah itu, praktikan juga membuka buku catatan jadwal untuk memastikan apakah ada klien atau psikolog yang tidak hadir di jadwal konseling hari tersebut. Tahap selanjutnya adalah praktikan mencatat seluruh nama psikolog dan klien di hari pelaksanaan konseling yang telah hadir konseling. Praktikan mencatat nama psikolog dan klien sesuai dengan daftar nama yang ada di dalam data Layanan Klinik berupa nama lengkap psikolog dan klien, serta gender dan status klien. Tahap selanjutnya, praktikan mencatat status kehadiran dari psikolog dan klien pada hari pelaksanaan konseling. Pada proses ini apabila psikolog yang bersangkutan tidak bisa untuk hadir konseling, maka tidak dituliskan pada bagian rekap harian. Namun, apabila kliennya yang tidak bisa hadir, rekap tetap ditulis namun diberikan keterangan "*cancel*". Sebelum mencatat pembayaran klien, praktikan melewati tahap memasukkan bukti pembayaran yang dilakukan oleh klien terlebih dahulu ke dalam *google drive*. Praktikan mengunduh bukti pembayaran terlebih dahulu melalui aplikasi pesan whatsapp, lalu memasukkan ke dalam folder bukti pembayaran.

Sesuai dengan penjelasan mengenai Yayasan Pulih adalah lembaga non-profit dan independen, artinya klien yang melakukan konseling di Yayasan Pulih ada yang tidak melakukan pembayaran di mana mereka memiliki ikatan kerjasama

dengan lembaga pemerintah dan beberapa klien lainnya yang tidak bersangkutan boleh melakukan konseling secara gratis ataupun memberikan biaya kontribusi. Saat sesi konseling selesai, praktikan memberikan template berupa *forms feedback* dan rekening Yayasan Pulih. Apabila klien merespons dengan memberikan bukti pembayaran, maka bukti tersebut praktikan masukkan ke dalam rekap harian sesuai dengan nominal yang diberikan oleh klien. Dalam proses pembayaran ini, Yayasan Pulih tidak memberikan batasan minimal atau maksimal berapa klien harus membayar melainkan mereka dapat membayar sesuai dengan kondisi ekonominya.

Tahap kelima pada bagian rekapitulasi ini praktikan juga mencatat pembayaran yang sudah dilakukan oleh para klien. Saat melakukan pencatatan, praktikan menyesuaikan dengan bukti pembayaran yang sudah dimasukkan ke dalam folder bukti pembayaran. Praktikan menyesuaikan berdasarkan nama lengkap klien, tanggal melakukan konseling dan nominal yang dibayarkan. Proses rekapitulasi ini dilakukan oleh praktikan sebagai laporan harian yang mencakup absensi psikolog dan data pembayaran dari klien pada psikolog yang bersangkutan. Pada proses ini praktikan menerapkan Kode Etik mengenai keakuratan data dan laporan terhadap sumber dana di mana seorang ilmuwan Psikologi memastikan keakuratan data dan laporan pemeriksaan psikologi kepada sumber dana (HIMPSI, 2010). Rekapitulasi ini disusun dengan rapih dan disesuaikan dengan kehadiran dan bukti pembayaran yang sudah dilakukan oleh klien, hal ini sebagai bentuk imbalan atau penghargaan untuk para psikolog sesuai dengan profesionalitas dan kompetisinya. Namun, apabila praktikan menemukan klien rujukan maka biaya sudah disepakati dari awal melalui pihak organisasinya langsung, yaitu Yayasan Pulih.



Gambar 3. 13 Alur Membuat *Database*

Praktikan melakukan beberapa tahapan dalam membuat *database* klien. *Database* klien ini diperuntukkan untuk klien yang baru melakukan konseling pertama kali di Yayasan Pulih. Dalam proses ini praktikan menjunjung tinggi kerahasiaan data yang dimiliki klien, sesuai dengan Kode Etik yang dijelaskan bahwa Psikolog/ Ilmuwan Psikologi wajib memegang teguh rahasia yang menyangkut klien atau pengguna layanan psikologi dalam hubungan dengan pelaksanaan kegiatannya di mana penggunaan yang dimaksud mengacu pada data atau keterangan yang diperoleh dari klien. Tahap pertama yang dilakukan oleh praktikan adalah membuka *file database* klien di *google drive*, serta Lembar Kehidupan (LK) Data Diri klien baru di email. *Database* dan Lembar Kehidupan Data Diri klien yang dibuka oleh praktikan berisi informasi mulai dari nama hingga gejala yang dialami oleh klien, oleh karena itu saat melengkapi *database* praktikan harus berhati-hati dan tetap menggunakan kode etik. Lalu tahap kedua adalah praktikan menginput data yang ada di dalam LK Data Diri ke dalam *database*.

Saat menginput di bagian kolom permasalahan, praktikan melakukan analisis terkait permasalahan yang dialami oleh klien. Permasalahan yang sering praktikan analisis antara lain kekerasan seksual, KDRT, korban kriminalitas, permasalahan relasi baik personal maupun dengan lingkungan, dan lain sebagainya. Hal ini praktikan menerapkan pembelajaran yang pernah didapatkan

pada saat menganalisis permasalahan dan gejala-gejala yang dialami klien untuk dikelompokkan ke dalam kode kasus tertentu. Di mana kode kasus ini sudah ditentukan oleh Yayasan Pulih dan praktikan menyesuaikan kode kasus tersebut dengan penjelasan mengenai permasalahan yang dialami oleh klien. Beberapa kode kasus yang sudah ditentukan oleh Yayasan Pulih misalkan D1-5 (mengenai penyesuaian diri, stress, depresi, kecemasan dan lain sebagainya), kode A1-5 (mengenai permasalahan traumatis, seperti kecelakaan, kekerasan, bencana dan lain sebagainya) dan kode kasus lainnya.

Praktikan mengaplikasikan pembelajaran yang didapat dari mata kuliah Psikologi Abnormal di mana terdapat beberapa gejala yang sering praktikan analisis dari permasalahan klien, seperti cemas, gangguan tidur, dan lain sebagainya. Selain itu, praktikan melakukan analisis pada saat menginput data klien di bagian akhir terdapat analisis kasus atau permasalahan yang dituliskan oleh klien, lalu dimasukkan ke dalam kategori dalam kode kasus yang sudah ditentukan oleh Yayasan Pulih. Contohnya seperti, ketika praktikan membaca dan menganalisis permasalahan di mana terdapat klien laki-laki yang menjadi pelaku kekerasan seksual mengalami stress dan depresi karena kehadirannya tidak bisa diterima kembali oleh lingkungan. Pada permasalahan ini praktikan mengkodekan kasus tersebut menjadi D5 – Stress, depresi dan kecemasan, serta masuk dalam kategori pelaku. Sesuai dengan kode kasus yang sudah ditentukan oleh Yayasan Pulih bahwa D5 merupakan kode kasus untuk stress, depresi dan kecemasan.

Berdasarkan contoh di atas, praktikan mendapatkan gambaran mengenai teori *stereotype* yang dikutip dari buku Psikologi Sosial karya Sarwono (2016) bahwa individu yang memiliki stereotip tentang kelompok yang ada dalam sosial tertentu akan melihat bahwa anggota dalam kelompok tersebut memiliki sikap yang sama. Selain itu, praktikan juga mendapatkan analisis mengenai kasus kekerasan seksual yang dialami oleh perempuan. Klien perempuan tersebut melaporkan mengenai hubungan pacarannya di mana semakin lama durasi hubungan, kehadirannya hanya dianggap sebagai objek dalam melakukan hubungan intim saja. Dalam kasus ini, praktikan mendapatkan gambaran mengenai keberadaan dan peran dalam perempuan. Berdasarkan bias psikologi perempuan dan gender dalam buku Psikologi Perempuan karya Nurhayati (2014) bahwa psikologis yang dimiliki oleh seorang perempuan itu bersifat pasif dalam masalah seks dan beberapa diantaranya hanya menjadi objek seks laki-laki. Oleh



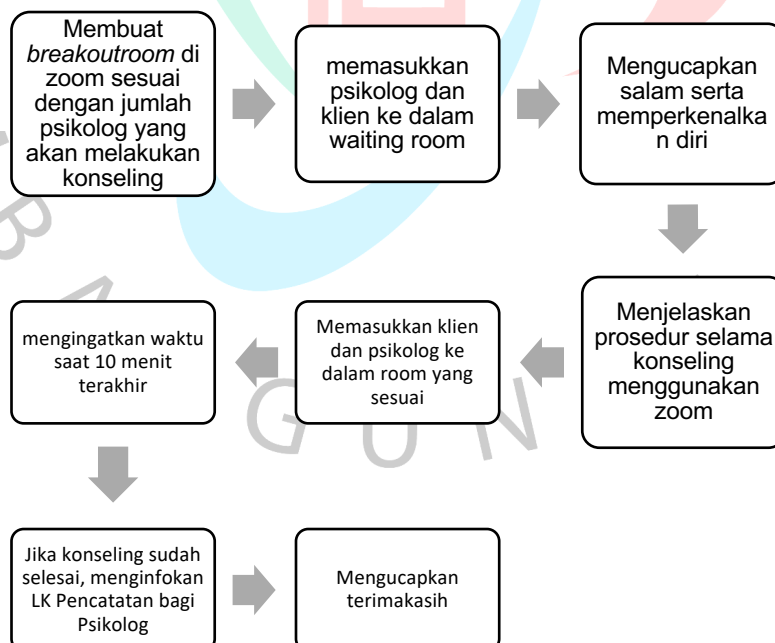
Daftar bacaan

M	N	O	
Usia (angka saja)	Gender	Pendidikan terakhir atau saat ini	
002	19 Perempuan	Setara Sarjana	Mahasiswa
998	23 Laki-laki	Setara SMA	Mahasiswa
996	25 Perempuan	Setara SMA	Pegawai
986	35 Perempuan	Setara Sarjana	PNS
991	30 Perempuan	Setara Sarjana	Karyawan
	33 Perempuan	Setara Sarjana	Ibu Rumah Tangga
991	29 Perempuan	Setara Sarjana	Guru
906	26 Perempuan	Setara Sarjana	Pegawai

Tampilkan semua

Gambar 3. 15 Contoh Membuat Database

### 3.2.5 Memantau dan Memastikan Sesi Konseling Psikolog dan Klien



Gambar 3. 16 Alur Menjadi *Host* dan *Timekeeper* saat Konseling

Praktikan melakukan beberapa tahapan saat menjaga ruang konseling di *zoom* Yayasan Pulih. Tahap pertama pada bagian ini adalah praktikan login *zoom* dengan menggunakan akun Pulih, lalu membuat *breakoutroom* dengan menggunakan kode nama psikolog yang bersangkutan sesuai dengan jadwal di hari pelaksanaan konseling. *Breakoutroom* diberikan nama dengan kode guna menjaga kode etik saat melakukan *broadcast* waktu ke seluruh ruangan. Tahap kedua adalah praktikan menerima psikolog dan klien yang sudah menunggu di *waiting room*. Pada tahap ini praktikan sangat mengutamakan kerahasiaan identitas dan kenyamanan klien di mana memasukkan klien satu per satu agar klien tidak merasa identitasnya diketahui klien lainnya. Seperti contohnya terdapat dua klien yang sudah datang di *zoom* Yayasan Pulih beberapa menit sebelum konseling berlangsung, maka praktikan *admit* klien yang sudah datang satu persatu untuk dijelaskan prosedur dan *diassign* ke dalam room psikolognya, setelah itu baru praktikan *admit* klien lainnya. Tahap ketiga adalah menyapa psikolog ataupun klien yang sudah masuk dalam ruang utama *zoom* dengan mengucapkan “selamat pagi/siang/sore” serta memperkenalkan diri. Pada tahap ini juga praktikan memastikan apakah klien sudah pernah menggunakan *zoom* di Pulih untuk konseling atau baru pertama kali. Apabila baru pertama kali, praktikan melakukan tahap selanjutnya di mana menjelaskan prosedur selama konseling berlangsung nanti, serta bertanya apakah ada hal yang ingin ditanyakan atau tidak. Pada tahap ini praktikan menerapkan teori yang dipelajari dalam matakuliah Metode Observasi dan Wawancara di mana praktikan memberikan *informed consent* terlebih dahulu sebelum melanjutkan klien ke *room* psikolog. *Informed Consent* dan prosedur yang diberikan seperti:

- “Selamat Pagi kak, saya Dhea selaku admin Yayasan Pulih yang menjaga *zoom* hari ini dan ada rekan saya bernama .... yang menjadi admin whatsapp.”
- “Sebelum mulai sesi konselingnya aku jelaskan sedikit mengenai prosedur dalam layanan konseling di Yayasan Pulih ya kak.”
- “Nanti kakak akan kami *assign* ke *breakoutroom* dan di dalam *room* tersebut hanya ada kakak dan psikolog yang bersangkutan saja, jadi kakak tidak perlu khawatir karena kerahasiaan kakak akan tetap terjaga. Lalu selama sesi konseling berlangsung di mohon untuk tidak mendokumentasikan dalam bentuk apapun baik direkam/ *screen record*/ *screenshoot* dan lain



sebagainya. Selanjutnya, setelah sesi konseling kakak berakhir maka kakak bisa langsung meninggalkan *zoom meeting*. Terakhir, konseling akan berlangsung selama 1 jam apabila ada penambahan waktu nanti akan disesuaikan dan disampaikan oleh psikolog yang bersangkutan.”

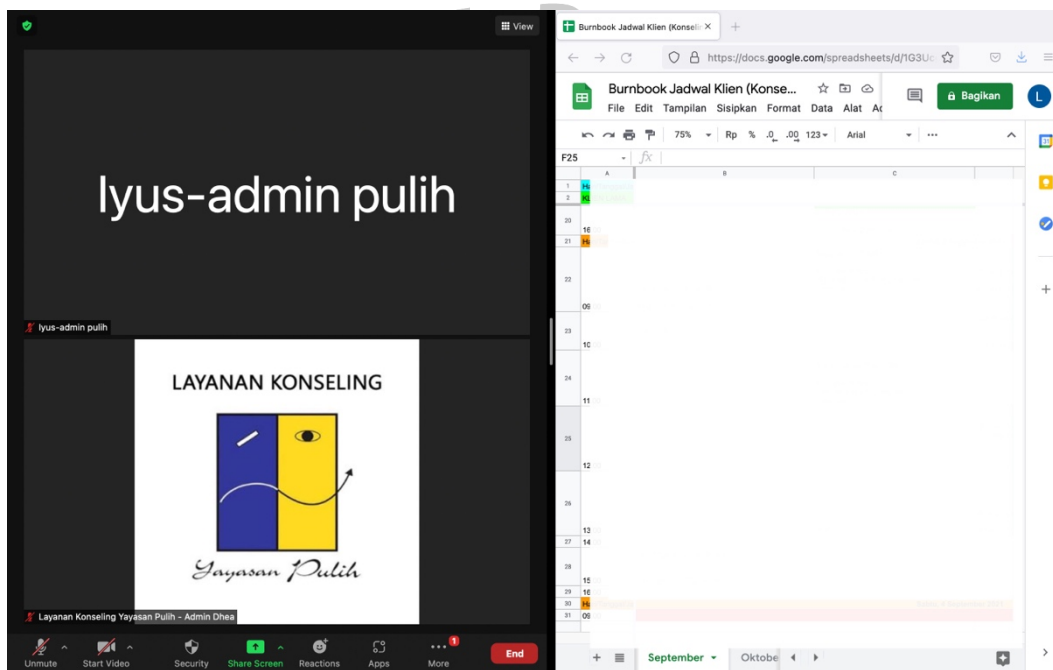
- “Apakah ada yang ingin ditanyakan? Jika tidak, aku izin *assign* kakak ke dalam *breakoutroom* ya.”

Secara tidak langsung, *informed consent* yang diberikan sudah termasuk informasi mengenai prosedur selama melakukan konseling. Namun, poin yang dapat disimpulkan mengenai prosedur sebagai berikut:

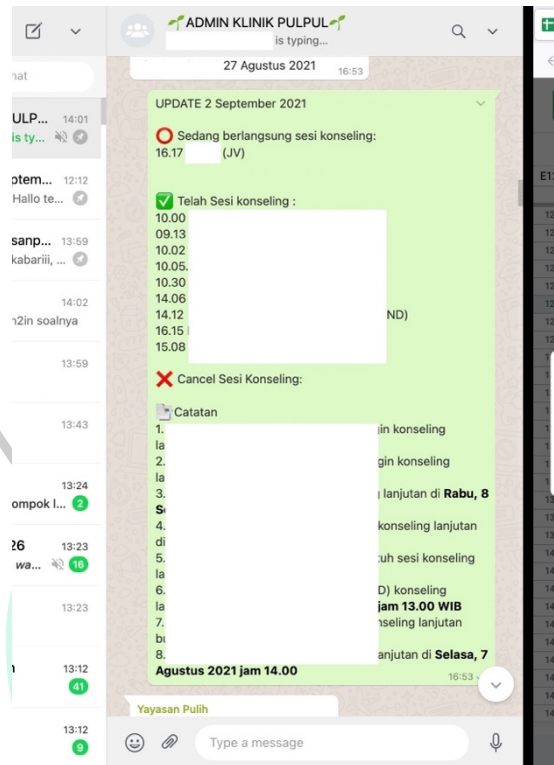
- Melakukan sesi konseling dengan psikolog yang bersangkutan di dalam *room* psikolog tersebut.
- Durasi konseling selama 1 jam atau 60 menit.
- Apabila sudah melakukan konseling bisa langsung *leave meeting zoom*, tidak perlu bergabung dalam *main room* lagi.

Umumnya selama praktikan menjelaskan prosedur, klien tidak ada yang kembali bertanya melainkan mereka sudah memahami penjelasan yang diberikan oleh praktikan dan bersedia mengikuti prosedur yang ditentukan. Setelah itu, tahap selanjutnya praktikan memasukkan psikolog serta klien yang bersangkutan ke dalam *breakoutroom* yang sudah dibuat. Tahap keenam praktikan *standby* di dalam ruang utama untuk menunggu sesi konseling berakhir. Pada tahap ini masing-masing *breakoutroom* akan diberikan notifikasi waktu setiap 10 menit sebelum konseling berakhir. Notifikasi ini dikirim menggunakan *broadcast messages* berupa “kode nama psikolog, 10 (waktu tersisa)”. Lalu, tahap ketujuh apabila klien dan psikolog sudah selesai melakukan sesi konselingsnya, praktikan bertanya pada psikolog apakah ada jadwal sesi konseling lanjutan untuk klien yang bersangkutan atau tidak untuk menjadi catatan di dalam *group* administrasi klinik Yayasan Pulih di whatsapp. Apabila ada, maka praktikan mencatat tanggal tersebut di *notes* dan di dalam buku catatan jadwal konseling yang biasa disebut sebagai *burnbook*. Notes tersebut nantinya akan dibagikan ke dalam *group* administrasi Yayasan Pulih guna menjadi catatan harian apabila terjadi kesalahan dari rekan kerja lainnya. Jika sudah, praktikan mengingatkan psikolog untuk

membuat LK Pencatatan klien yang baru saja melakukan konseling. Tahap terakhir klien tidak lupa untuk mengucapkan terimakasih. Tahap ini kembali pada proses pencatatan jadwal di mana teori yang praktikan gunakan sama seperti *interpersonal communication* yaitu proses yang melibatkan pertukaran suatu pesan oleh dua orang atau lebih dengan tujuan untuk menyampaikan pesan atau tujuan tertentu.

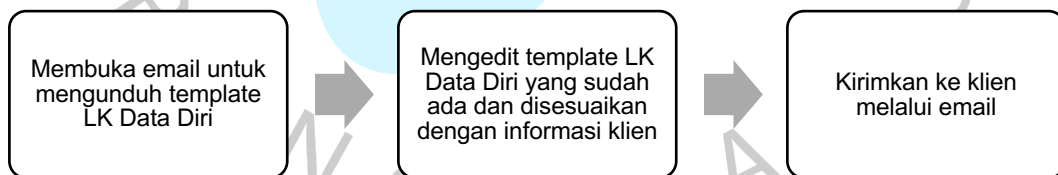


Gambar 3. 17 Contoh Saat menjadi Admin di Zoom



Gambar 3. 18 Contoh Melakukan Tindak Lanjut Harian

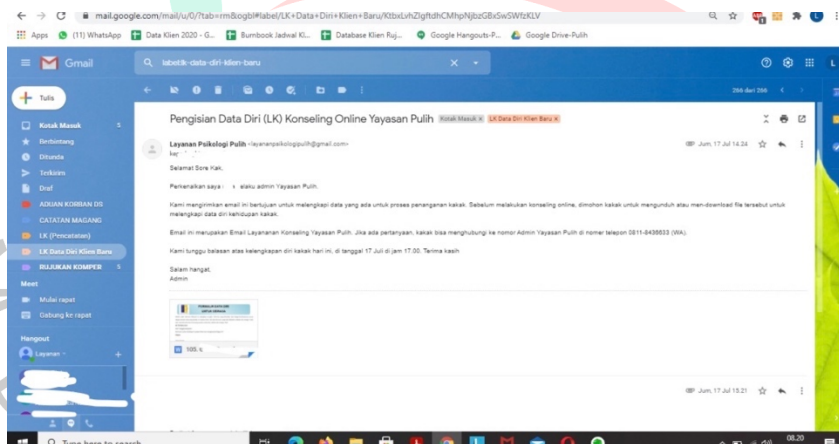
### 3.2.6 Membuat Lembar Kehidupan (LK) Klien Baru



Gambar 3. 26 Alur Membuat Lembar Kehidupan (LK) Data Diri

Membuat Lembar Kehidupan (LK) Klien Baru bukan merupakan tugas utama dari praktikan melainkan hanya menjadi tugas tambahan apabila staff membutuhkan bantuan saja. Seperti contohnya saat staff administrasi ada kegiatan diluar tugas peradministrasian misal kegiatan *live instagram*, webinar,

dan lain sebagainya. Saat membuat LK Data Diri, praktikan dipandu oleh supervisi klinik di Yayasan Pulih. Tahap pertama adalah membuka email dan mencari template yang sudah ada. Dalam tahap ini praktikan mengunduh template tersebut dan mengubahnya sesuai dengan informasi klien yang bersangkutan. Pada pembuatan LK Data Diri ini, informasi yang didapat oleh praktikan adalah melalui data pendaftaran klien. Setelah membuat dan menyesuaikan praktikan memeriksa kembali agar tidak terjadi kesalahan. Tahap terakhir adalah mengirimkan file Lembar Kehidupan (LK) Data Diri ke klien yang bersangkutan melalui email Yayasan Pulih. Pada proses ini, praktikan mengaplikasikan salah satu jenis komunikasi organisasi yang praktikan pelajari sebelumnya dalam mata kuliah Psikologi Industri dan Organisasi yaitu *upward communication*. Menurut Aamodt (2010) *Upward communication* adalah komunikasi yang dilakukan antara bawahan ke atasannya di perusahaan (Aamodt, 2010).



Gambar 3. 26 Contoh Mengirimkan LK Data Diri

### 3.3 Kendala yang Dihadapi

Selama menjalani kerja profesi (KP) di bagian Layanan Psikologi dalam Yayasan Pulih, praktikan memiliki kendala di pekerjaan yang dilakukannya. Beberapa kendala yang dialami praktikan, antara lain:

### **3.3.1 Kesulitan dalam Melakukan Proses Penjadwalan Klien**

Kendala dalam menghadapi klien ini terjadi ketika praktikan melakukan salah satu tugas sebagai Administrator, yaitu saat melakukan penawaran dan tindak lanjut mengenai jadwal konseling ke klien. Di mana saat melaksanakan tugas, kendala yang dihadapi adalah jadwal psikolog yang tidak selalu tetap dan tidak bisa memberikan jadwal secara cepat sehingga menghambat proses penjadwalan. Sedangkan di Yayasan Pulih memiliki daftar tunggu yang cukup panjang kurang lebih sebanyak 600 antrian, sehingga minimnya ketersediaan jadwal psikolog yang ada tidak dapat membantu secara cepat dalam mengurangi daftar tunggu di Yayasan Pulih. Namun, bukan hanya kendala dalam ketersediaan jadwal psikolog saja melainkan klien yang sudah dapat jadwal dan ketika ditawarkan terkait jadwal tersebut, sebanyak 60% klien rata-rata meminta jadwal lain selain yang diberikan. Selain itu, terkadang juga ada klien lama yang ingin melakukan konseling lanjutan dengan meminta jadwal secara cepat, mengingat ketersediaan jadwal yang dimiliki oleh psikolog sangat sedikit tentunya proses penjadwalan tidak bisa dilakukan secara cepat. Hal ini membuat praktikan tidak bisa menawarkan jadwal dengan cepat sehingga proses penjadwalan klien terhambat, dan daftar tunggu yang ada dalam Yayasan Pulih pun juga terus bertambah.

### **3.3.2 Kendala Komunikasi saat Membalas Pesan Klien**

Kendala komunikasi dengan klien ini terjadi ketika praktikan membalas pesan masuk di whatsapp Pulih. Pesan yang masuk dalam whatsapp Pulih bervariasi, mulai dari klien mengirim pesan berupa kondisi psikologisnya, menanyakan kerjasama, meminta jadwal konseling dan lain sebagainya. Namun, tidak semua informasi diberikan ke praktikan saat orientasi. Seringkali *supervisor* hanya memberikan informasi yang bersifat *accidental*, ketika para staff magang tidak mendapatkan kejadian tersebut maka *supervisor* tidak akan memberikan informasi tersebut. Lalu juga, template yang tersedia untuk membalas pesan klien hanya berupa template pendaftaran, penawaran dan *feedback*. Untuk informasi lainnya

yang dibutuhkan tidak terdapat buku panduan di mana hal ini berpengaruh terhadap kelancaran dari membalas pesan klien. Apabila ada klien yang menghubungi dan bertanya diluar informasi layanan psikologi, praktikan perlu memastikan terlebih dahulu ke bagian supervisi. Tentunya proses ini membutuhkan waktu lagi dan akan menghambat kelancaran dari membalas pesan klien, serta pesan semakin bertambah.

### **3.4 Cara Mengatasi Masalah**

#### **3.4.1 Mengatasi Masalah dalam Proses Penjadwalan Klien**

Cara praktikan mengatasi masalah pada proses penjadwalan klien adalah dengan memberikan informasi mengenai daftar tunggu yang dimiliki Yayasan Pulih. Apabila ada klien yang menolak atau meminta jadwal selain yang ditentukan, praktikan dapat memberitahu bahwa proses penjadwalan akan membutuhkan waktu yang cukup lama dan tidak dapat dipastikan kurun waktunya dalam beberapa minggu. Jika informasi ini sudah disampaikan namun klien tetap meminta jadwal lain, maka praktikan membatalkan jadwal tersebut dan memasukkan kembali namanya ke dalam daftar tunggu, setelah itu jadwal yang tersedia digantikan dengan klien lainnya yang ada di dalam daftar tunggu. Untuk kendala dalam menghadapi klien yang meminta jadwal cepat karena ingin melakukan konseling lanjutan, praktikan memastikan terlebih dahulu kondisi yang dirasakan oleh klien sehingga bisa segera diinfokan ke psikolog yang bersangkutan terkait nama dan kondisi klien agar segera diberikan jadwal yang sesuai dengan ketersediaan psikolog. Namun, hal ini biasanya tidak langsung mendapatkan jadwal melainkan harus menunggu beberapa jam ataupun hari untuk disesuaikan dengan jadwal luang dari psikolog.

Cara mengatasi kendala lainnya, praktikan selalu meminta dan memastikan psikolog untuk memberikan jadwal kurang lebih setiap berganti bulan, apabila ada psikolog yang tidak bisa memberikan jadwal selama satu bulan penuh maka praktikan harus mengingatkan kembali setiap minggunya. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dengan klien dan tidak perlu mencari psikolog lain yang sedang kosong jika klien memberikan pesan mendadak dengan kondisi *urgent*. Hal ini membantu Praktikan dalam melakukan proses penjadwalan mengingat jadwal yang sudah terkonfirmasi

harus diinfokan ke psikolog. Praktikan juga saling mengingatkan kepada mahasiswa lainnya yang melakukan kerja profesi untuk tidak lupa dalam mencatat dan memberikan tanda sesuai prosedur bagian klinik.

#### **3.4.2 Mengatasi Masalah dalam Melakukan Pembalasan Pesan Klien**

Praktikan mengatasi kendala ketika membalas pesan klien dengan bertanya pada supervisi. Apabila ada klien yang bertanya diluar informasi mengenai layanan psikologi, seperti informasi rujukan, kerjasama, dan lain sebagainya, praktikan langsung menghubungi supervisi melalui group whatsapp yang disediakan untuk bertanya. Selain itu, apabila supervisi sedang ada tugas yang harus dilaksanakan dan tidak bisa langsung menjawab pertanyaan, praktikan mencari di pesan penyimpanan (*history chat*) dengan kata kunci sesuai yang dipertanyakan oleh klien. Hal ini dilakukan agar dapat membalas pesan klien yang sudah terlanjur di baca.

#### **3.5 Pembelajaran yang diperoleh dari Kerja Profesi**

Saat melakukan kerja profesi di Yayasan Pulih sejak tanggal 5 Juli hingga 2 oktober 2021, praktikan mendapatkan beberapa pembelajaran. Walaupun praktikan melaksanakan kerja profesi tidak langsung terjun ke lapangan atau bekerja secara *work from home* (WFH) karena masih dalam situasi pandemi COVID-19, praktikan tetap mendapatkan banyak pembelajaran mengenai dunia pekerjaan yang sesungguhnya. Pertama, pembelajaran yang di dapatkan oleh praktikan adalah melatih lebih baik lagi dalam melakukan komunikasi saat berbicara dengan orang lain, seperti psikolog, klien dan rekan kerja profesi. Praktikan juga mendapatkan gambaran dunia kerja dalam layanan psikologi mulai dari waktu kerja yang harus dilaksanakan sesuai aturan yang ada, terutama dalam melaksanakan tugas utama dari layanan psikologi, yaitu melakukan penjadwalan klien, mencatat jadwal antara klien dan psikolog, melakukan rekapitulasi data klien, mencatat tindak lanjut konseling dan menghubungi klien untuk tindak lanjut melalui pesan dan telepon whatsapp, membalas pesan masuk melalui aplikasi whatsapp, menerima pendaftaran klien secara daring, membuat *database* klien, menjadi *timekeeper* saat konseling antara psikolog dan klien

berlangsung, mengingatkan jadwal klien dan psikolog di satu hari sebelum pelaksanaan konseling dan saat hari pelaksanaan konseling berlangsung.

Saat melakukan Kerja Profesi di Yayasan Pulih, peserta magang mendapatkan pengalaman kegiatan yang tidak didapatkan pada tempat KP lain yaitu budaya di mana psikolog, staff pulih dan peserta kerja profesi mendapatkan informasi seputar pekerjaan psikolog dengan mengajarkan para peserta teknik dalam relaksaksi untuk menenangkan diri. Kegiatan ini dinamakan *peer to peer support group* yang dibagi dalam berbagai kelompok dan dalam satu kelompok tersebut terdapat fasilitator dan psikolog. Kegiatan ini terdapat dua fase di mana masing-masing fasenya terdiri dari 8 sesi. Dalam kegiatan ini, praktikan mendapatkan kesempatan untuk menjadi peserta dengan melakukan kegiatan relaksasi dan *self-care*. Kesempatan yang didapatkan bukan hanya itu melainkan praktikan juga mendapatkan gambaran bagaimana proses psikolog memberikan konseling. Walaupun belum bisa menerapkan apa yang praktikan pelajari selama mata kuliah Konseling, tetapi praktikan dapat melihat cara psikolog menangani klien mulai dari tahap relaksasi, *sharing session*, hingga *self-care*. Selain itu, praktikan juga dapat melihat sikap empati yang diberikan oleh psikolog pada praktikan selama sesi konseling berlangsung. Hal ini tentunya tidak didapatkan oleh praktikan yang magang di tempat KP lainnya.

Praktikan merupakan orang yang kurang bisa berkomunikasi dengan orang baru sehingga dengan adanya kerja profesi ini, praktikan terlatih untuk berkomunikasi dalam setiap pekerjaan yang dilakukan. Praktikan juga bisa menerapkan pelajaran yang sudah di dapatkan yaitu mata kuliah *consumer behavior* di mana praktikan jadi lebih memahami perilaku konsumen di mana dalam kerja profesi praktikan di Yayasan Pulih disebut sebagai klien. Selain itu, klien yang mendaftarkan diri ke Yayasan Pulih memiliki berbagai macam kasus-kasus yang berkaitan dengan mata kuliah psikologi klinis dan abnormal yang sudah praktikan pelajari sebelumnya. Di mana kasus dan permasalahan tersebut membuat praktikan lebih menjadi orang peduli dengan lingkungan sekitar dan masalah-masalah yang dialami oleh banyak orang yang sebelumnya praktikan tidak pernah sadari, hal ini berkaitan dengan matakuliah psikologi kesehatan juga bahwa praktikan bisa mengetahui berbagai macam ciri-ciri status kesehatan yang dilaporkan oleh



para klien saat menghubungi Yayasan Pulih mulai dari gejala gangguan mental hingga mengganggu kesehatan fisiknya. Selain itu juga praktikan menjadi lebih bertanggung jawab dan berkomitmen dalam melakukan pekerjaan, lebih hati-hati, teliti dan disiplin.

Tabel 3. 3 Mata Kuliah yang Memiliki Relevansi dengan Kerja Profesi

No	Nama Mata Kuliah	Relevansi
1	Psikologi Kesehatan	Relevan karena saat melaksanakan tugas menerima dan membalas pesan klien, praktikan menganalisis perilaku yang dimiliki klien untuk melakukan konseling, menganalisis kondisi dengan menerapkan <i>self monitoring</i> , serta memahami kondisi kesehatan saat menerima klien.
2	Perilaku Sosial Menyimpang	Relevan karena saat melaksanakan tugas membalas pesan klien, dan membuat database, praktikan menganalisis permasalahan psikososial, serta mengidentifikasi permasalahan yang akan dibawa ke ranah hukum.
3	Perempuan dan Gender	Relevan karena saat melaksanakan tugas membuat database dan saat mengkodekan kasus, praktikan menganalisis permasalahan yang terkait dengan isu gender yang dialami oleh perempuan dalam kasus kekerasan seksual.
4	<i>Consumer Behavior</i>	Relevan karena pekerjaan yang dilakukan praktikan secara keseluruhan melayani klien dan memahami perilaku klien yang

		melakukan konseling di Yayasan Pulih.
5	Konseling	Relevan karena praktikan membangun rasa aman, hangat, dan kepercayaan klien pada saat berkomunikasi dengan mengaplikasikan teknik <i>building rapport</i> , serta <i>psychological first aid</i> dalam tugas membalas pesan masuk dan menerima klien.
		Relevan dalam cara psikolog membantu klien. Gambaran yang didapat selain saat melakukan Kerja Profesi juga pada saat menjadi peserta <i>peer to peer support group</i> di mana praktikan melihat secara langsung psikolog memberikan teknik relaksasi dan <i>self-care</i> , selain itu cara psikolog mendengarkan dan memahami cerita dan permasalahan dari para peserta.
6	Psikologi Industri dan Organisasi	Relevan pada saat melakukan komunikasi dengan <i>associate</i> , klien dan atasan.
7	Metode Observasi dan Wawancara	Relevan pada saat melaksanakan tugas menjadi admin di <i>zoom</i> dengan memberikan <i>informed consent</i> konseling.
8	Kode Etik	Relevan karena saat melaksanakan Kerja Profesi, praktikan berperilaku serta menjaga kerahasiaan data klien sesuai dengan pedoman Kode Etik Psikologi.

9	Psikologi Sosial	Relevan karena saat membuat database, praktikan analisis kasus klien yang mencangkup teori stereotype untuk dimasukkan ke dalam kode kasus seperti mengklasifikasikan permasalahan klien ke dalam bentuk permasalahan psikologis, salah satunya seperti stress, depresi dan kecemasan.
10	Psikologi Abnormal	Relevan karena saat menginput database klien, praktikan menganalisis gejala yang dituliskan oleh klien di dalam LK Data Diri.

