

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI INOVASI LAYANAN KONSELING PEGAWAI BPVP KENDARI

1) Gambaran umum

Inovasi layanan konseling pegawai BPVP Kendari melalui halaman web Linktree merupakan upaya digital untuk memudahkan pegawai mengakses layanan konseling secara lebih cepat, fleksibel, dan terarah. Secara konseptual, layanan konseling pegawai dibutuhkan untuk membantu pengembangan karier, pembentukan konsep diri yang positif, serta mendukung kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat

Layanan konseling berbasis digital pada umumnya juga memberi kemudahan akses, efisiensi waktu, dan ruang interaksi yang lebih privat bagi pengguna, sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan organisasi modern yang menuntut layanan cepat dan adaptif.

2) Kondisi sebelum ada aplikasi

Sebelum adanya layanan berbasis web, akses konseling pegawai cenderung berlangsung secara konvensional, bergantung pada tatap muka langsung, komunikasi informal, atau inisiatif pribadi pegawai untuk berkonsultasi. Pola seperti ini sering membuat layanan tidak terjadwal dengan baik, pencatatan hasil konseling kurang tertib, dan jangkauan layanan menjadi terbatas.

Dalam kondisi tersebut, sebagian pegawai juga dapat merasa sungkan atau enggan menyampaikan persoalan pribadi, pekerjaan, stres, atau masalah karier karena khawatir terhadap stigma sosial maupun kurangnya privasi. Akibatnya, kebutuhan dukungan psikologis dan pembinaan personal tidak selalu terlayani secara optimal.

3) Manfaat setelah ada aplikasi

Setelah hadirnya layanan konseling pegawai berbasis web, akses layanan menjadi lebih mudah karena pegawai dapat menjangkau kanal konseling secara lebih praktis dari satu halaman layanan digital. Digitalisasi layanan konseling pada umumnya meningkatkan aksesibilitas, kenyamanan, privasi, efisiensi waktu, serta membantu pengguna memilih bentuk layanan yang paling sesuai dengan kebutuhannya.

Bagi organisasi, layanan digital juga memperbaiki keteraturan administrasi layanan, memudahkan penjadwalan, dan berpotensi meningkatkan kecepatan respons terhadap

kebutuhan pegawai. Manfaat lainnya adalah adanya peluang dokumentasi layanan yang lebih sistematis dibanding pola manual, selama tetap menjaga kerahasiaan data konseli.

4) Permasalahan penerapan

Permasalahan utama dalam penerapan inovasi ini adalah memastikan bahwa layanan digital tidak hanya mudah diakses, tetapi juga benar-benar dimanfaatkan oleh pegawai. Pada layanan konseling online, persoalan yang sering muncul mencakup rendahnya literasi digital sebagian pengguna, belum optimalnya pemahaman terhadap alur layanan, dan potensi keterlambatan respons yang dapat mengurangi kenyamanan konseli.

Permasalahan lain adalah keterbatasan interaksi nonverbal dalam konseling daring. Dalam konseling online, konselor tidak selalu dapat menangkap ekspresi, bahasa tubuh, dan respons emosional klien secara utuh, sehingga penanganan kasus tertentu menjadi kurang optimal dibanding konseling tatap muka.

5) Hambatan penerapan

Hambatan implementasi yang perlu diperhatikan adalah kesiapan SDM, baik dari sisi konselor maupun pegawai pengguna layanan. Sejumlah kajian menunjukkan bahwa konseling online menghadapi hambatan berupa keterampilan penggunaan media yang belum merata, belum adanya pelatihan formal yang memadai, serta keterbatasan kemampuan memanfaatkan platform digital secara efektif.

Hambatan teknis juga dapat muncul berupa gangguan sinyal, koneksi internet tidak stabil, keterlambatan balasan, atau kesulitan akses pada perangkat tertentu. Kondisi ini dapat memengaruhi kualitas pengalaman layanan dan menurunkan kepercayaan pegawai terhadap inovasi yang dibangun.

6) Risiko penerapan

Risiko paling penting dalam layanan konseling pegawai berbasis web adalah kerahasiaan dan keamanan data. Layanan konseling menyangkut informasi pribadi, kondisi psikologis, relasi kerja, dan persoalan sensitif lainnya, sehingga apabila perlindungan data lemah, maka dapat menimbulkan kebocoran informasi dan menurunkan kepercayaan pengguna.

Risiko lainnya adalah salah penanganan kasus, terutama jika seluruh masalah dipaksakan selesai melalui kanal online. Beberapa kasus krisis, konflik berat, atau kondisi psikologis tertentu tidak selalu cocok ditangani sepenuhnya secara daring dan mungkin membutuhkan rujukan lanjutan atau pertemuan langsung.

Selain itu, terdapat risiko rendahnya pemanfaatan layanan apabila pegawai belum merasa aman, belum percaya pada kerahasiaan sistem, atau belum melihat manfaat langsung dari inovasi tersebut. Dalam situasi seperti itu, aplikasi dapat tersedia tetapi tingkat penggunaan aktualnya tetap rendah.

7) Kesimpulan

Inovasi layanan konseling pegawai BPVP Kendari merupakan langkah positif dalam memperluas akses bantuan psikologis, personal, dan pengembangan karier bagi pegawai. Dibandingkan pendekatan konvensional, layanan berbasis web lebih unggul dalam aspek aksesibilitas, efisiensi, privasi, dan peluang pengelolaan layanan yang lebih tertata.

Meski demikian, keberhasilan inovasi ini tidak hanya ditentukan oleh tersedianya media digital, tetapi juga oleh kualitas tata kelola layanan, kompetensi petugas, perlindungan kerahasiaan, serta tingkat kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, inovasi ini perlu terus dipantau agar tidak berhenti pada penyediaan kanal, tetapi benar-benar menjadi layanan yang efektif dan berdampak.

8) Perbaikan yang perlu dikembangkan

Perbaikan yang perlu dikembangkan adalah penyusunan SOP layanan konseling digital yang lebih rinci, mulai dari alur pendaftaran, penjadwalan, respons awal, penanganan kasus, rujukan, hingga perlindungan kerahasiaan data. Langkah ini penting agar kualitas layanan lebih konsisten dan risiko etik dapat dikendalikan.

Selain itu, perlu ada peningkatan kapasitas konselor dan admin layanan melalui pelatihan konseling online, etika layanan digital, komunikasi empatik, dan keamanan data. Penguatan literasi pengguna juga diperlukan agar pegawai memahami manfaat layanan serta merasa aman untuk memanfaatkannya.

Pengembangan berikutnya dapat mencakup fitur umpan balik pengguna, monitoring tingkat pemanfaatan layanan, pemetaan jenis masalah yang dominan, dan mekanisme evaluasi berkala. Dengan demikian, inovasi layanan konseling pegawai tidak hanya menjadi sarana konsultasi, tetapi juga instrumen penguatan kesejahteraan pegawai dan kualitas organisasi secara berkelanjutan.

Kendari, 08 April 2026
a.n. Kepala
Kasubbag Umum BPVP Kendari



Anshari, S.Sos.,M.Ak.
NIP 19770731 200312 1 007