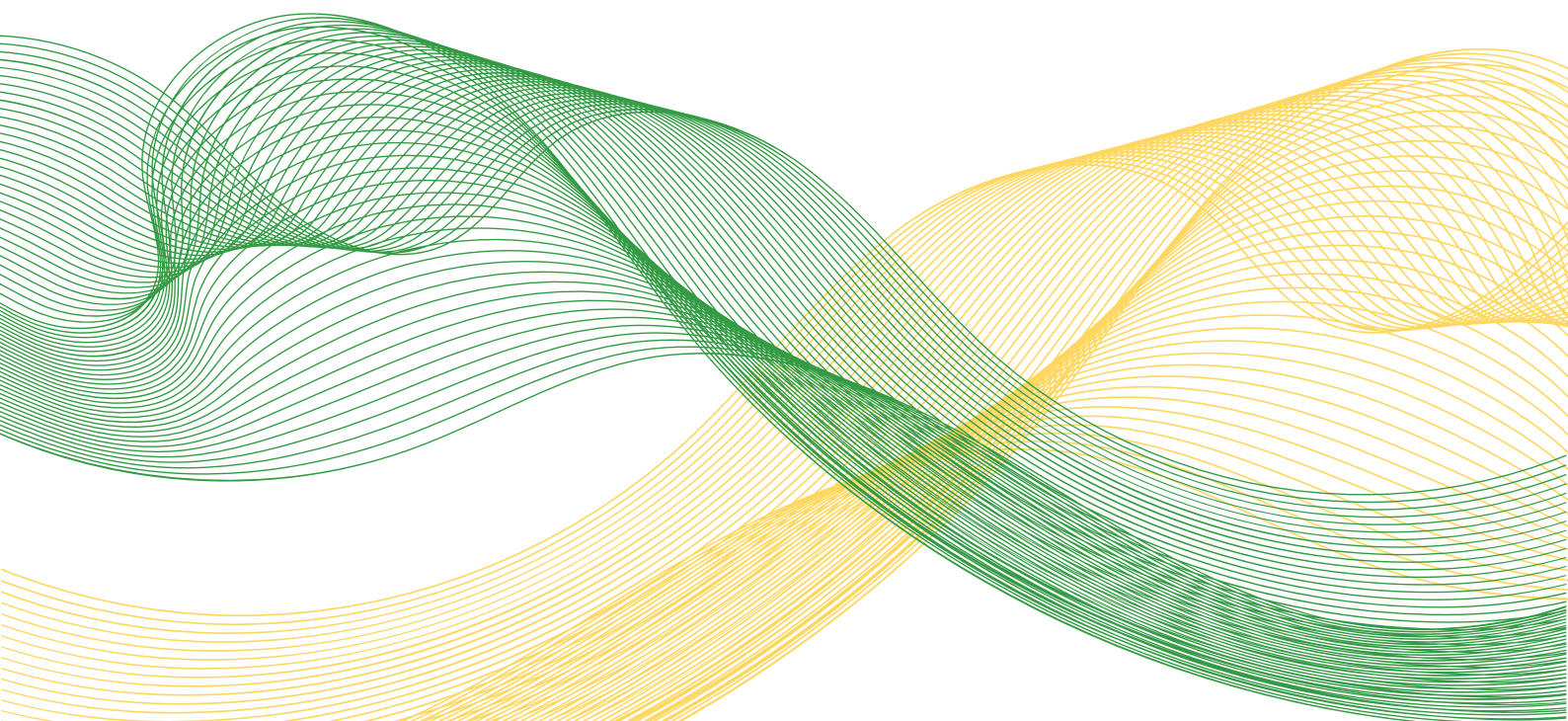


Panduan Layanan P-Care

untuk User/Karyawan PTPN



1. Tujuan

1.1. Kualitatif

P-Care (PTPN Counseling Center) adalah program yang dirancang sebagai bentuk implementasi *employee well-being* atau kesejahteraan psikologis karyawan di lingkungan kerja PT Perkebunan Nusantara Group. Melalui layanan konseling psikologis kepada karyawan, pendampingan ini diharapkan dapat membantu karyawan menangani kondisi stres terkait pekerjaan, masalah kehidupan rumah tangga, relasi dengan pasangan, perubahan hidup, persepsi diri dan masalah lainnya, sehingga kinerja tetap terjaga.

Layanan yang diberikan P-Care antara lain:

- ✓ Memberikan intervensi promotif berupa artikel dan informasi terkait kesehatan mental di konteks pekerjaan sehingga karyawan dapat lebih teredukasi untuk sehat secara psikologis.
- ✓ Memberikan asesmen pra-konseling terkait kondisi kesehatan mental karyawan sehingga memudahkan Tim P-Care memberikan intervensi yang sesuai.
- ✓ Memberikan intervensi kuratif melalui layanan konseling one on one berbasis solution-focused antara karyawan dengan professional kesehatan mental (psikolog, coach, dan konselor) untuk membantu menghadapi kondisi stres terkait pekerjaan.

1.1. Kuantitatif

Setiap user yang mengikuti program P-Care mendapatkan pelayanan konseling dengan waktu pelayanan maksimal 1 jam dalam setiap sesi. Mekanisme pelaksanaan konseling akan dijelaskan lebih lanjut pada dokumen ini.

2. Ruang Lingkup

Instruksi kerja ini digunakan sebagai pedoman dasar dalam pelaksanaan Program P-Care baik dari sisi penyelenggara yang umumnya merupakan Bagian SDM di Holding dan Anak Perusahaan PTPN, pihak ketiga yang memberikan pelayanan yang mana dalam hal ini adalah PT LPP Agro Nusantara dan tim professional kesehatan mental yang dilibatkan, beserta user yang dalam hal ini adalah para karyawan PTPN Group dari level BOD-1 hingga BOD-6. User dalam hal ini adalah karyawan yang mengalami krisis atau masalah tertentu yang sifatnya pribadi, keluarga, sosial, dan tempat kerja, yang dalam taraf tertentu sudah mengganggu fungsi pekerjaan dan kehidupan sehari-hari. Proses pelaksanaan P-Care dilakukan berdasarkan permintaan user secara mandiri maupun melalui rujukan dari atasan terkait.

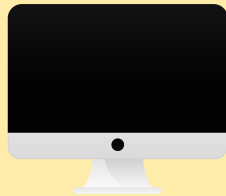
3. Masa Berlaku

Instruksi Kerja P-Care ini berlaku selama pelaksanaan konseling dan ditinjau ulang jika diperlukan.

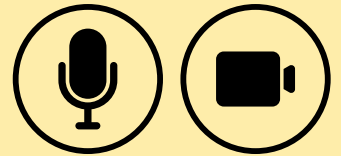
Untuk memastikan sesi konseling yang efektif dan dapat mencapai tujuan yang diharapkan, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan:



Pastikan memiliki kuota internet yang cukup dan koneksi yang stabil



Gunakan laptop/PC yang dilengkapi dengan webcam



Pastikan kamera, mikrofon, dan speaker dalam keadaan aktif selama sesi konseling



Gunakan pakaian yang sopan dan nyaman



Pastikan berada di ruangan yang nyaman, kondusif dan memiliki pencahayaan yang baik

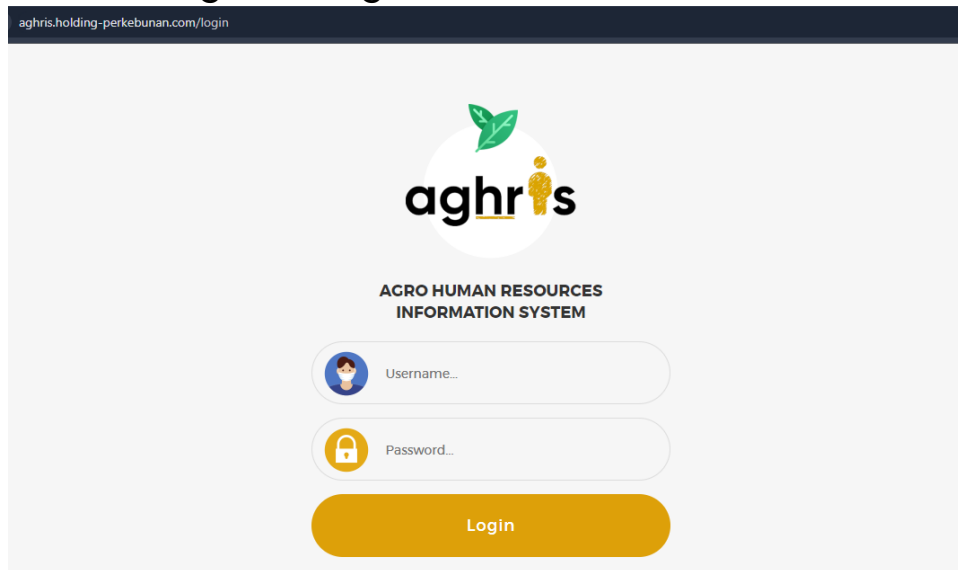


TIDAK DIPERKENANKAN melakukan konseling ketika sedang dalam perjalanan, terutama **saat mengemudi**

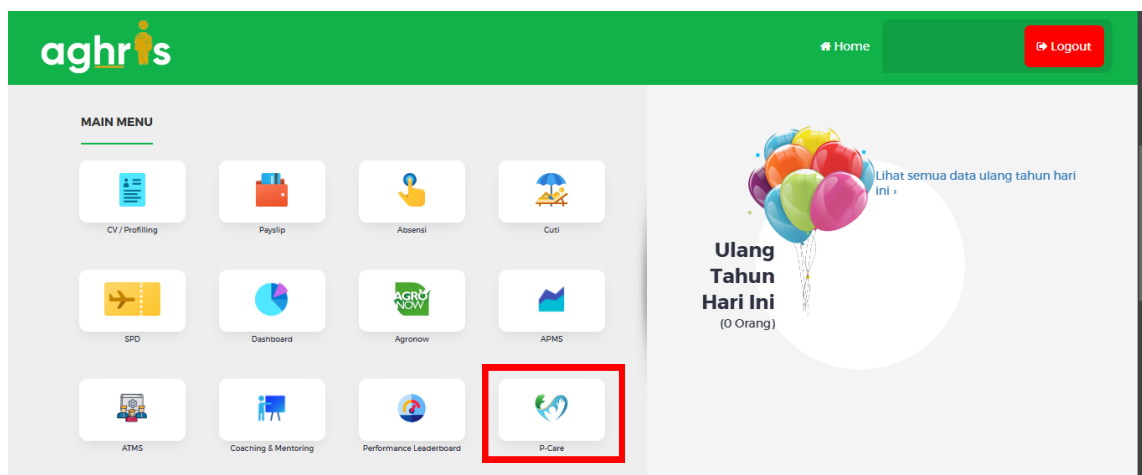
Apabila menghadapi kendala seperti rapat mendadak, cuaca ekstrem, pemadaman listrik, koneksi terputus, atau perangkat kehabisan daya, silahkan segera menghubungi admin melalui nomor WhatsApp +6282249868053

Untuk mendapatkan layanan P-Care, Anda perlu mengakses website P-Care melalui langkah-langkah berikut:

1. Silahkan **mengakses website AGHRIS** (Agro Human Resources Information System) kemudian login menggunakan username dan password masing-masing.



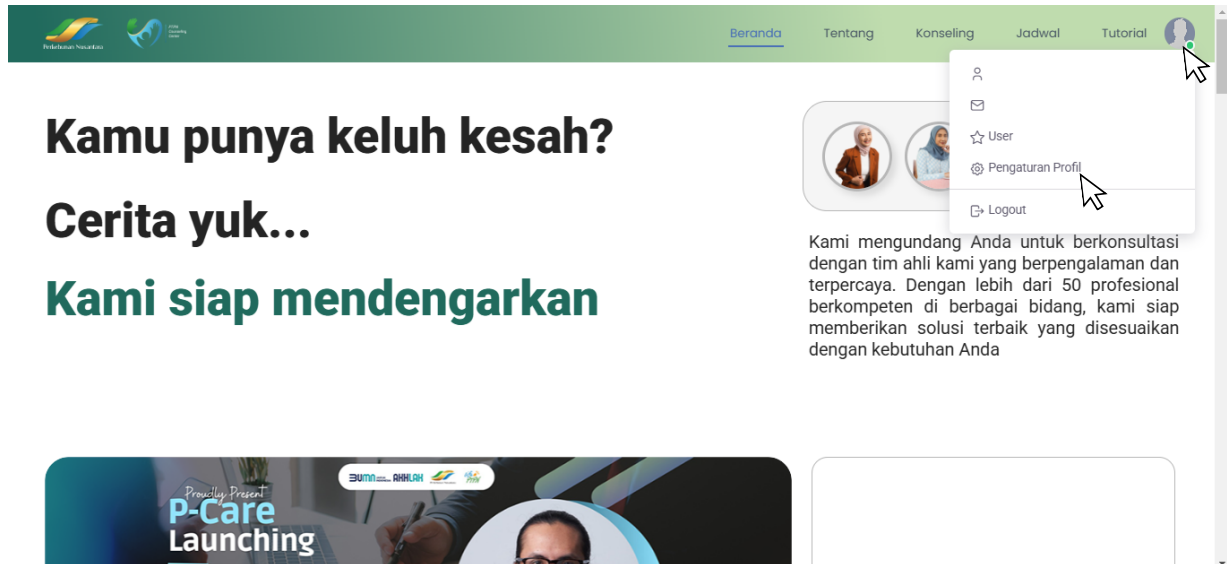
2. Setelah login, silakan **memilih menu P-Care** yang terletak pada halaman beranda atau dashboard AGHRIS.



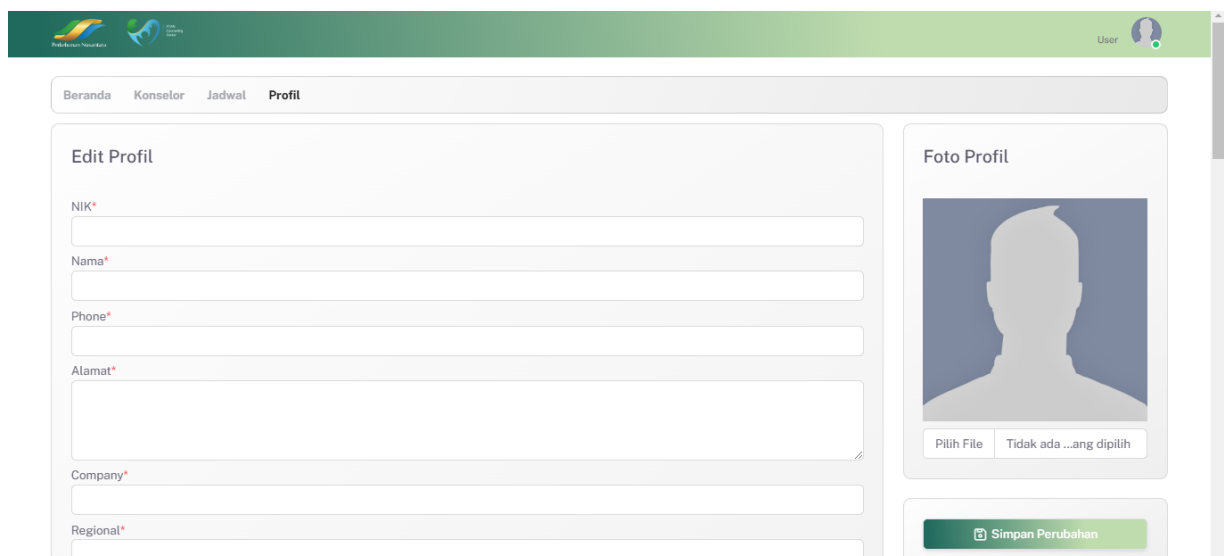
3. Setelah itu, Anda akan secara otomatis diarahkan ke **beranda atau dashboard P-Care** yang menunjukkan berbagai menu layanan yang tersedia.

Sebelum menggunakan layanan P-Care, Anda diharuskan untuk **melengkapi data** terlebih dahulu melalui langkah berikut:

1. Silakan **klik foto profile** dan klik **"AKUN PROFIL"**



2. Kemudian, silakan **melengkapi profil** Anda dengan mengisi NIK, Nama, Nomor Handphone, Alamat, Company, Regional, Unit Kerja, Jabatan, Agama, Suku, Pendidikan Terakhir, dan Tanggal Lahir.

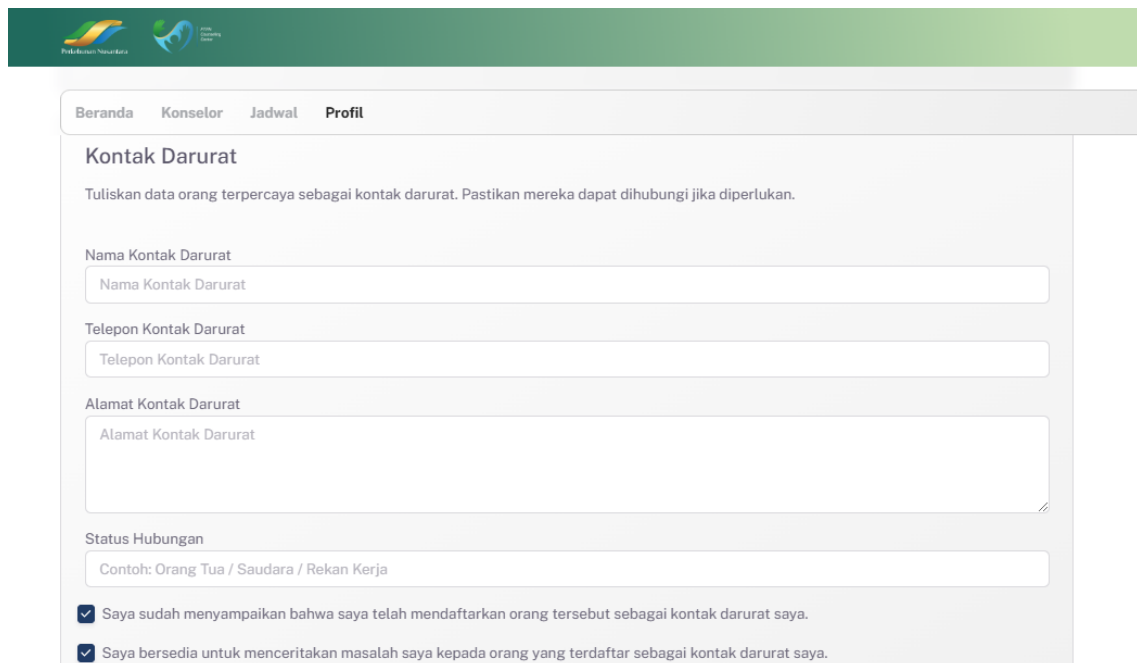


3. Silakan **mengetikkan akun Google Mail (Gmail)** pada bagian Edit Email.



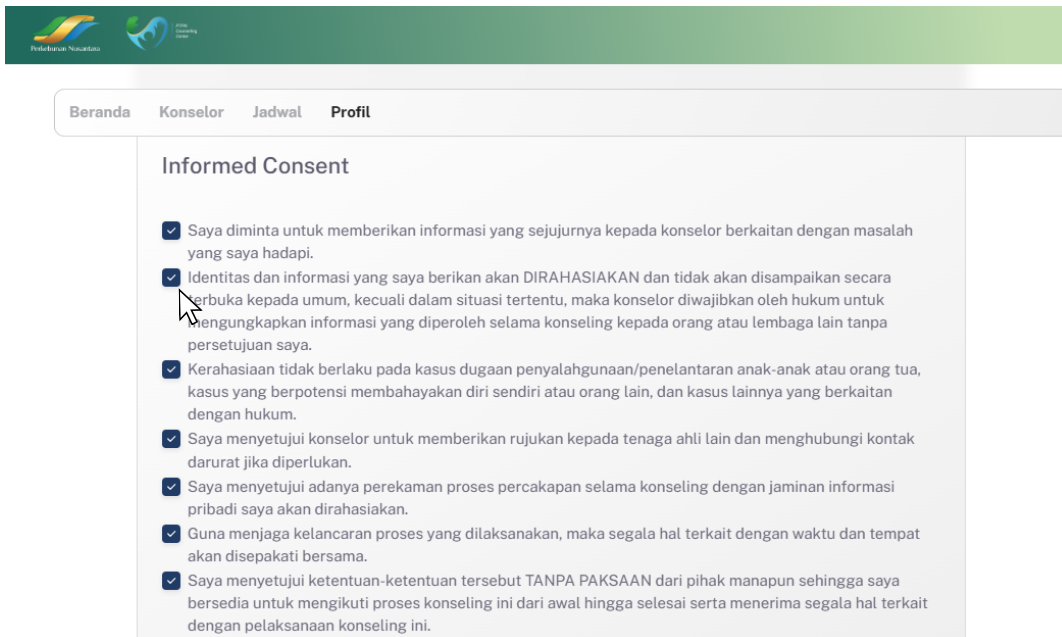
The screenshot shows the 'Edit Email' form. At the top, there is a navigation bar with 'Beranda', 'Konselor', 'Jadwal', and 'Profil'. The 'Edit Email' form contains two input fields: 'Email (Utama)*' and 'Gmail (Google Mail)*'. Both fields have '@gmail.com' entered. The form is set against a light gray background with a green header bar at the top.

4. Setelah itu, silakan **mengisi Kontak Darurat**, membaca dan memberikan tanda centang sebagai persetujuan terkait informasi mengenai kontak darurat yang telah Anda berikan. Pada bagian ini, Anda dapat mencantumkan beberapa Kontak Darurat.



The screenshot shows the 'Kontak Darurat' form. At the top, there is a navigation bar with 'Beranda', 'Konselor', 'Jadwal', and 'Profil'. The 'Kontak Darurat' form contains several input fields: 'Nama Kontak Darurat', 'Telepon Kontak Darurat', and 'Alamat Kontak Darurat'. Below these fields is a 'Status Hubungan' section with a dropdown menu showing 'Contoh: Orang Tua / Saudara / Rekan Kerja'. At the bottom, there are two checkboxes, both of which are checked: 'Saya sudah menyampaikan bahwa saya telah mendaftarkan orang tersebut sebagai kontak darurat saya.' and 'Saya bersedia untuk menceritakan masalah saya kepada orang yang terdaftar sebagai kontak darurat saya.'

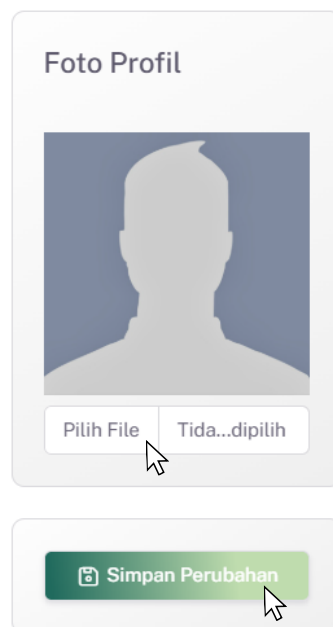
5. Silakan membaca dan mengklik **Informed Consent**.



The screenshot shows the 'Informed Consent' form within the PTPN Counseling Center system. The form is titled 'Informed Consent' and contains several checkboxes, all of which are checked. The checkboxes are as follows:

- ☒ Saya diminta untuk memberikan informasi yang sejujurnya kepada konselor berkaitan dengan masalah yang saya hadapi.
- ☒ Identitas dan informasi yang saya berikan akan DIRAHASIAKAN dan tidak akan disampaikan secara terbuka kepada umum, kecuali dalam situasi tertentu, maka konselor diwajibkan oleh hukum untuk mengungkapkan informasi yang diperoleh selama konseling kepada orang atau lembaga lain tanpa persetujuan saya.
- ☒ Kerahasiaan tidak berlaku pada kasus dugaan penyalahgunaan/penelantaran anak-anak atau orang tua, kasus yang berpotensi membahayakan diri sendiri atau orang lain, dan kasus lainnya yang berkaitan dengan hukum.
- ☒ Saya menyetujui konselor untuk memberikan rujukan kepada tenaga ahli lain dan menghubungi kontak darurat jika diperlukan.
- ☒ Saya menyetujui adanya perekaman proses percakapan selama konseling dengan jaminan informasi pribadi saya akan dirahasiakan.
- ☒ Guna menjaga kelancaran proses yang dilaksanakan, maka segala hal terkait dengan waktu dan tempat akan disepakati bersama.
- ☒ Saya menyetujui ketentuan-ketentuan tersebut TANPA PAKSAAN dari pihak manapun sehingga saya bersedia untuk mengikuti proses konseling ini dari awal hingga selesai serta menerima segala hal terkait dengan pelaksanaan konseling ini.

6. Selanjutnya, silakan **mengunggah foto profile** Anda dengan klik **"PILIH FILE"**

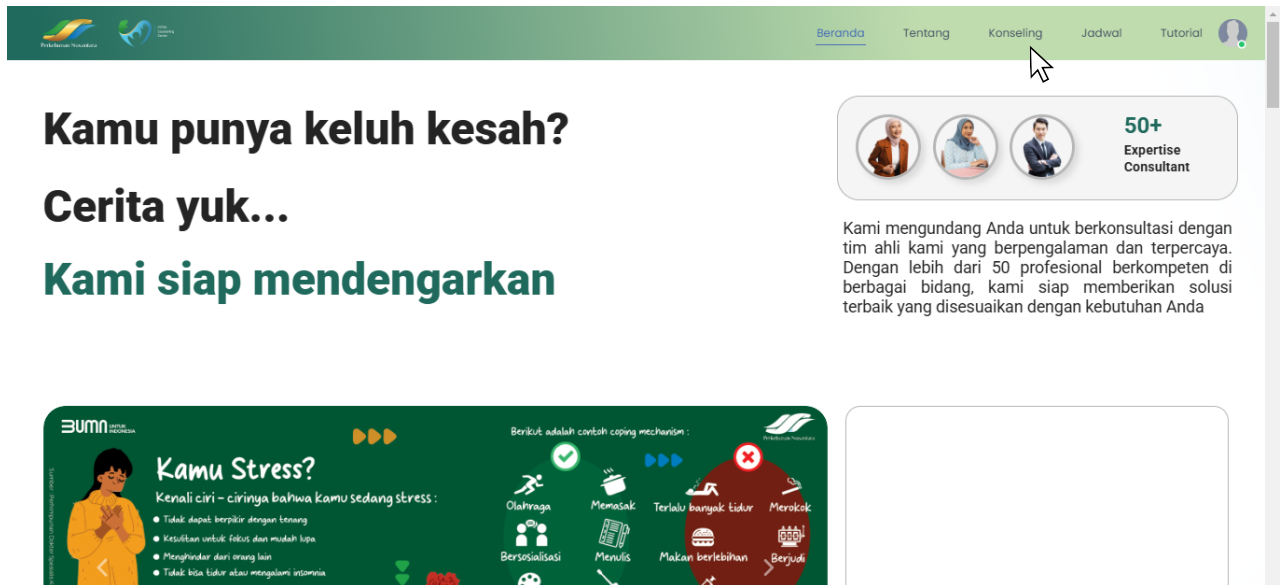


The screenshot shows the 'Foto Profil' (Profile Photo) upload interface. It features a placeholder image of a person's head and shoulders. Below the placeholder are two buttons: 'Pilih File' (Select File) and 'Tida...dipilih' (Not Selected). A mouse cursor is pointing at the 'Pilih File' button. Below these buttons is a green button labeled 'Simpan Perubahan' (Save Changes) with a floppy disk icon. A mouse cursor is also pointing at the 'Simpan Perubahan' button.

7. Apabila semua data telah dilengkapi, silakan klik **"SIMPAN PERUBAHAN"** untuk menyimpan informasi tersebut dalam sistem.

Silahkan mengikuti petunjuk mendaftar konseling untuk memudahkan proses pendaftaran Anda.

1. Setelah membuka halaman beranda atau dashboard P-Care, silahkan klik **"KONSELING"**



**Kamu punya keluh kesah?
Cerita yuk...
Kami siap mendengarkan**

50+ Expertise Consultant

Kami mengundang Anda untuk berkonsultasi dengan tim ahli kami yang berpengalaman dan terpercaya. Dengan lebih dari 50 profesional berkompeten di berbagai bidang, kami siap memberikan solusi terbaik yang disesuaikan dengan kebutuhan Anda.

Kamu Stress?
Kenali ciri-ciri bahwa kamu sedang stress:

- Tidak dapat berpikir dengan tenang
- Kesulitan untuk fokus dan mudah lupa
- Menghindar dari orang lain
- Tidak bisa tidur atau mengalami insomnia

Berikut adalah contoh coping mechanism:

- Olahraga
- Memasak
- Tertawa banyak tidur
- Merokok
- Bersosialisasi
- Menulis
- Makan berlebihan
- Berjudi

2. Atau klik **"CARI KONSELOR"** untuk mencari konselor yang sesuai



tata cara MENDAFTAR e-COUNSELING P-CARE

Mengakses aghris → Mengakses P-Care MAIN MENU → Melengkapi profil → Mengakses menu e-Counseling → Mencari konselor sesuai topik masalah dan tanggal kesediaan → Menilik jadwal konseling → Melengkapi form pengisian sesi → Mengecek pengisian sesi konseling → Jadwal Pengajuan

CATATAN

1. Saat pengajuan diterima, Anda akan mendapatkan pesan WhatsApp dan email.
2. Anda dapat menambahkan jadwal konseling ke Google Calendar.
3. Pembatalan sesi konseling paling lambat 1 jam sebelum sesi berlangsung.
4. Setelah konseling, mohon untuk mengisi review pada website P-Care.
5. Anda akan mendapatkan Action Plan yang dapat diakses H+1 konseling.
6. Apabila mengalami kendala, mohon menghubungi Admin melalui nomor 082249968503.

120+ Penilaian dari pengguna P-Care

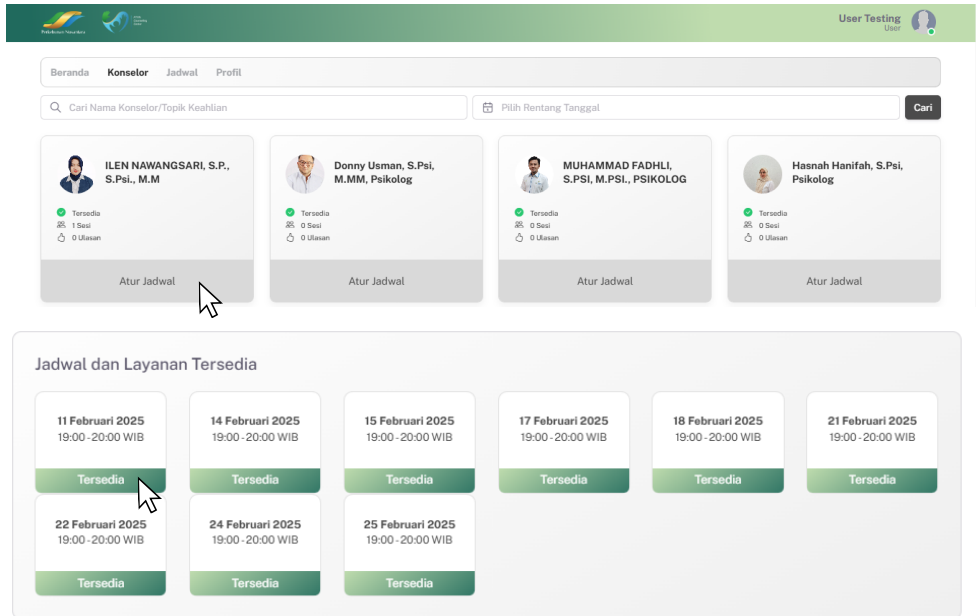
Beberapa penilaian dari pengguna yang telah berkonsultasi menggunakan P-Care dengan konselor kami yang berpengalaman.

P-Care : Partner Kesejahteraan Psikologis Anda

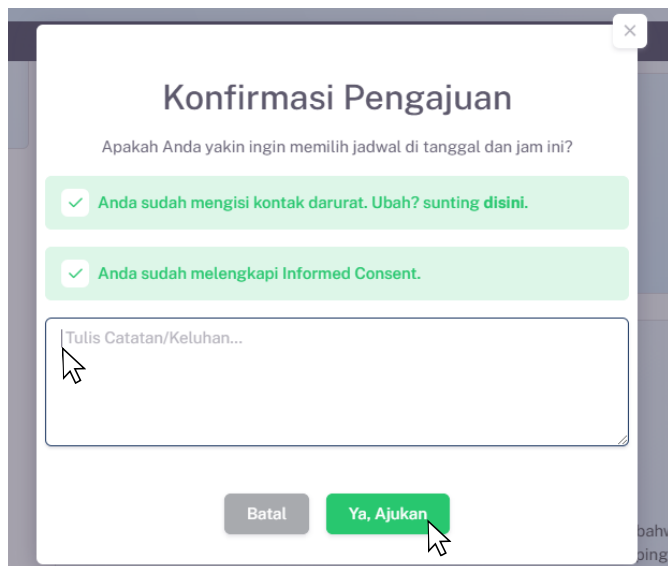
Kami percaya bahwa setiap individu berhak mendapatkan perhatian dan dukungan untuk mencapai kesejahteraan psikologis. Oleh karena itu, P-Care hadir untuk menawarkan konseling dengan pendekatan yang personal dan fleksibel untuk membantu Anda dalam mengatasi tantangan emosional dan mental.

Cari Konselor

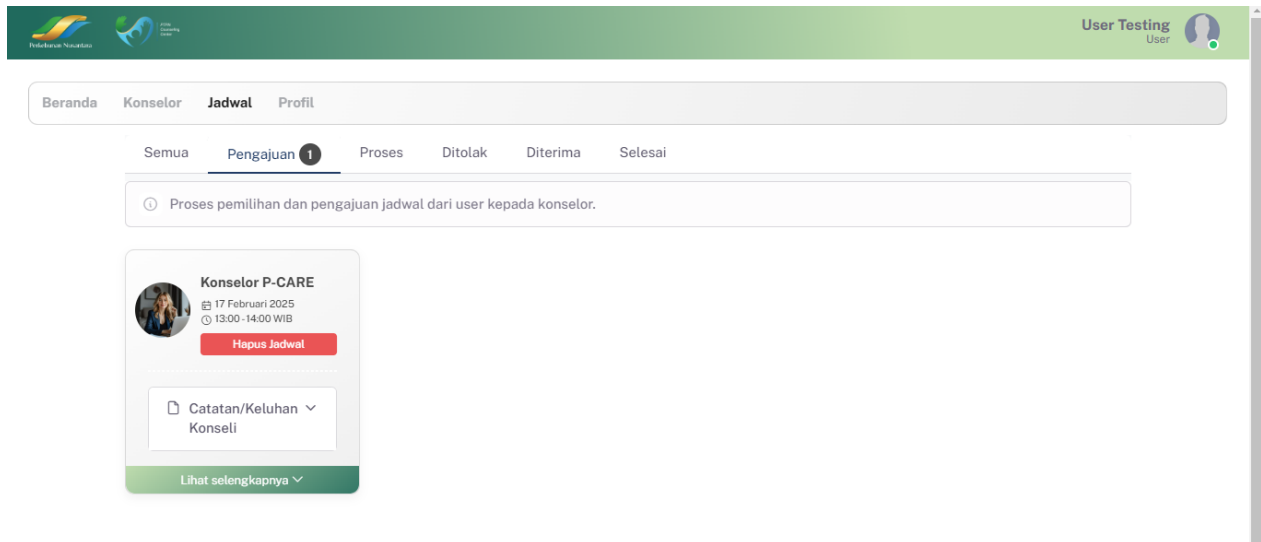
3. Apabila sudah menemukan konselor yang sesuai, silakan klik **"CARI JADWAL"** dan **memilih jadwal** yang tersedia dan sesuai dengan preferensi Anda.



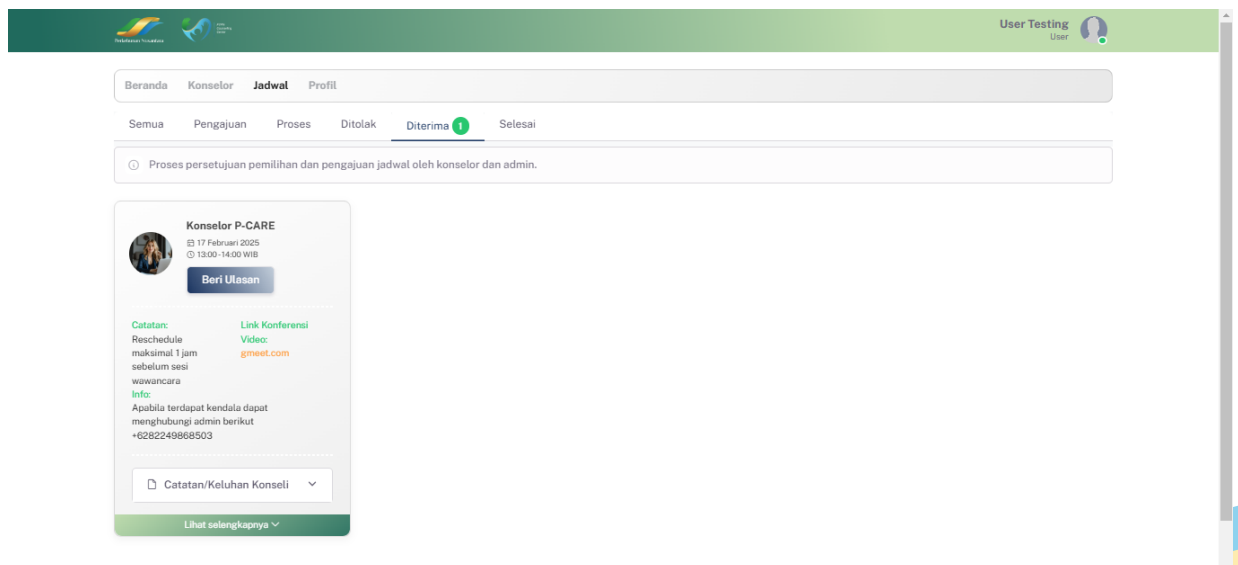
4. Setelah memilih jadwal, akan muncul halaman konfirmasi pengajuan. Pastikan Anda telah mengisi kontak darurat, serta membaca dan menyetujui Informed Consent. Selanjutnya, silakan **menuliskan keluhan** atau hal-hal yang mengganggu Anda dan ingin dibicarakan oleh konselor. Setelah melengkapi seluruh data yang dibutuhkan, jangan lupa untuk klik **"KIRIM"** agar informasi tersebut terekam oleh sistem.



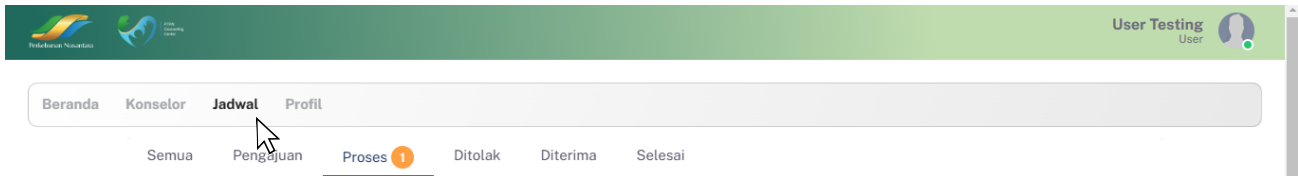
- Setelah **melengkapi data** dan **klik "kirim"**, silakan klik **"Jadwal"** menu **"PENGAJUAN"** untuk memastikan bahwa pengajuan Anda telah terekam oleh sistem. Pada menu ini, Anda juga dapat menghapus sesi konseling yang telah Anda ajukan.



- Setelah Konselor dan Admin menyetujui jadwal konseling yang Anda ajukan, informasi tersebut akan muncul pada bagian **"DITERIMA"**. Di sini, Anda dapat mengklik **tautan video conference** yang disediakan. Selain itu, Anda juga akan menerima **notifikasi melalui email dan WhatsApp** mengenai jadwal serta tautan link yang digunakan untuk konseling.



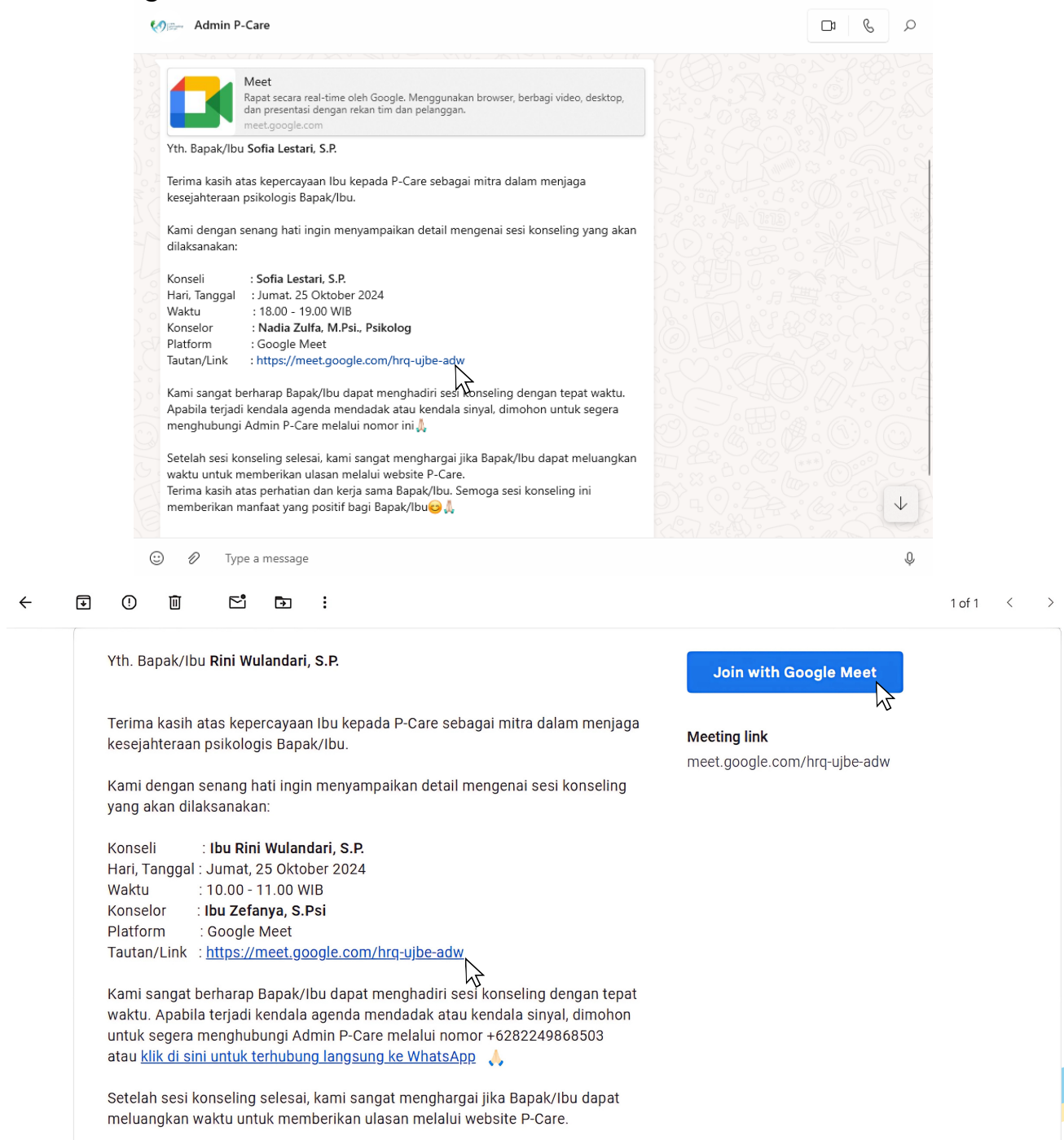
P-Care menyediakan fitur yang memudahkan Anda untuk mengecek status konseling yang dapat diakses dengan mengklik menu **“JADWAL”**.



- **SEMUA**
Menu ini memungkinkan Anda untuk melihat semua jadwal konseling yang telah didaftarkan atau diajukan. Anda dapat memeriksa statusnya, apakah ditolak, sedang di proses, diterima, atau sudah selesai.
- **PENGAJUAN**
Pada menu ini, Anda dapat melihat sesi konseling yang sudah Anda daftarkan atau sedang diajukan.
- **DIPROSES**
Menu ini menunjukkan jadwal konseling yang saat ini sedang diproses oleh konselor dan Admin.
- **DITERIMA**
Menu ini dirancang untuk menampilkan jadwal konseling yang telah disetujui. Pada menu ini, Anda juga dapat mengakses *link* atau tautan *video conference* yang hendak digunakan untuk konseling.
- **DITOLAK**
Anda dapat melihat pengajuan sesi konseling yang ditolak oleh konselor atau admin, beserta alasan penolakannya.
- **SELESAI**
Menu ini menampilkan sesi konseling yang sudah selesai beserta “Action Plan” dari konselor yang perlu Anda lakukan.

Berikut beberapa langkah panduan yang dapat membantu Anda dalam memahami proses konseling yang disediakan oleh P-Care:

1. Silakan **klik link video conference konseling** yang terletak pada bagian “DITERIMA” atau WhatsApp atau email konfirmasi jadwal konseling.



The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, the contact is labeled "Admin P-Care". The chat contains a message from "Yth. Bapak/Ibu Sofia Lestari, S.P." with a Google Meet link. The message text is as follows:

Meet
Rapat secara real-time oleh Google. Menggunakan browser, berbagi video, desktop, dan presentasi dengan rekan tim dan pelanggan.
meet.google.com

Yth. Bapak/Ibu Sofia Lestari, S.P.

Terima kasih atas kepercayaan Ibu kepada P-Care sebagai mitra dalam menjaga kesejahteraan psikologis Bapak/Ibu.

Kami dengan senang hati ingin menyampaikan detail mengenai sesi konseling yang akan dilaksanakan:

Konseli : Sofia Lestari, S.P.
Hari, Tanggal : Jumat, 25 Oktober 2024
Waktu : 18.00 - 19.00 WIB
Konselor : Nadia Zulfa, M.Psi., Psikolog
Platform : Google Meet
Tautan/Link : <https://meet.google.com/hrq-ujbe-adw>

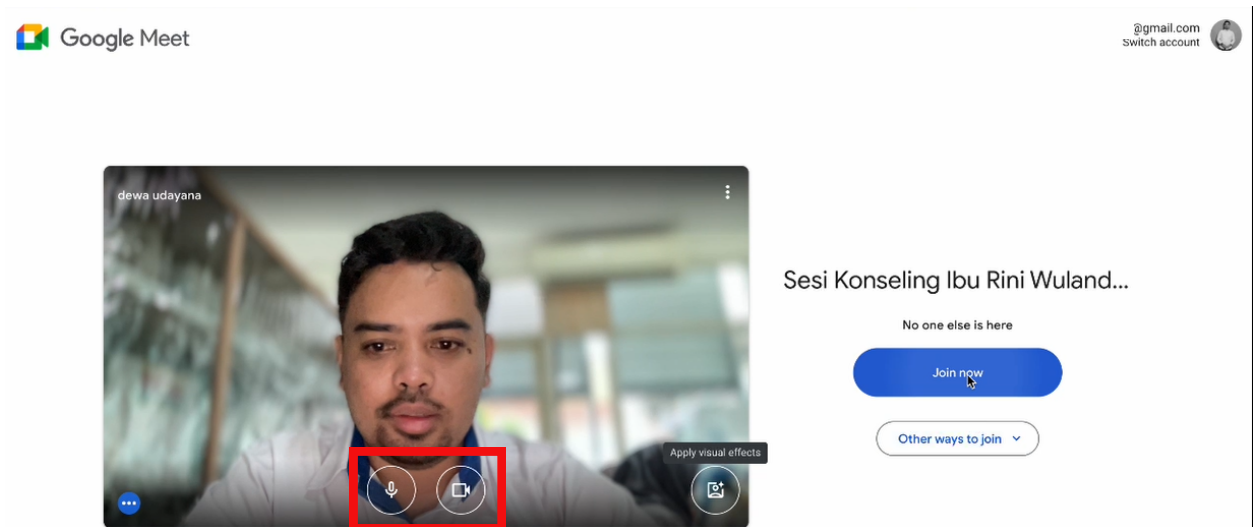
Kami sangat berharap Bapak/Ibu dapat menghadiri sesi konseling dengan tepat waktu. Apabila terjadi kendala agenda mendadak atau kendala sinyal, dimohon untuk segera menghubungi Admin P-Care melalui nomor ini 🙏

Setelah sesi konseling selesai, kami sangat menghargai jika Bapak/Ibu dapat meluangkan waktu untuk memberikan ulasan melalui website P-Care.
Terima kasih atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu. Semoga sesi konseling ini memberikan manfaat yang positif bagi Bapak/Ibu 🙏

At the bottom of the chat, there is a text input field with the placeholder "Type a message".

Below the chat, there is a section for "Yth. Bapak/Ibu Rini Wulandari, S.P." with a "Join with Google Meet" button and a "Meeting link" section containing the same Google Meet link: meet.google.com/hrq-ujbe-adw.

- Setelah klik link tersebut, Anda akan **diarahkan menuju Google Meet**. Silakan mengaktifkan kamera, mengaktifkan microphone, dan mempersiapkan diri terlebih dahulu. Apabila sudah siap dan gambar sudah muncul, silakan klik **“JOIN NOW”** atau **“BERGABUNG SEKARANG”** untuk masuk ke dalam ruang Google Meet.

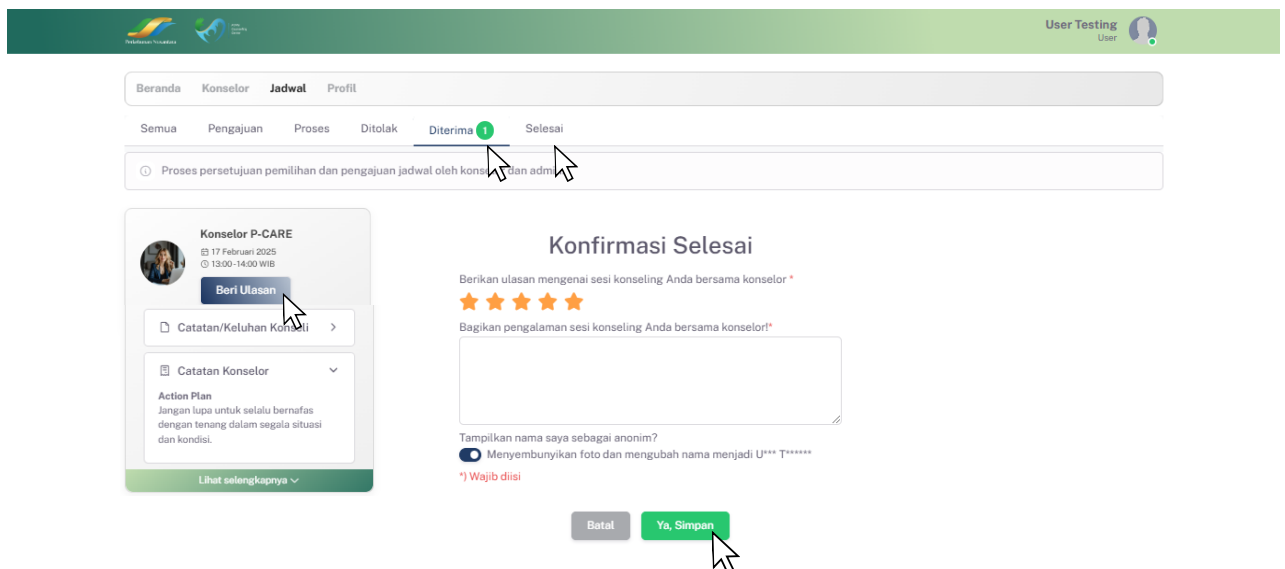


- Sekarang Anda sudah berada di ruang Google Meet dan siap memulai konseling.



4. **Konseling** dengan konselor akan dilakukan **melalui panggilan video Google Meet selama 60menit. Apabila terjadi kendala** misalnya koneksi terputus, perangkat kehabisan daya, pemadaman listrik atau cuaca ekstrem, silakan **segera menghubungi admin.**
5. Setelah sesi konseling selesai, silakan **klik “JADWAL”**, kemudian klik **“DITERIMA”** atau **“SELESAI”**, kemudian klik **“BERIKAN ULASAN”** dan mengisi *review* atau ulasan mengenai pengalaman konseling bersama konselor Anda terlebih dahulu.

Ulasan yang Anda tulis nantinya akan ditampilkan untuk umum bersama dengan nama dan foto profil Anda. Apabila Anda tidak bersedia, silakan memilih opsi **ANONYMOUS** untuk menyembunyikan foto dan merahasiakan nama Anda. Dengan demikian, identitas Anda akan tetap terjaga dan Anda dapat tetap merasa nyaman selama proses konseling.



PTPN Counseling Center

User Testing User

Beranda Konselor Jadwal Profil

Semua Pengajuan Proses Ditolak Diterima Selesai

Proses persetujuan pemilihan dan pengajuan jadwal oleh konselor dan admin

Konselor P-CARE
17 Februari 2025
13:00-14:00 WIB
Berikan Ulasan

Catatan/Keluhan Konsultasi >

Catatan Konselor

Action Plan
Jangan lupa untuk selalu bernafas dengan tenang dalam segala situasi dan kondisi.

Lihat selengkapnya v

Konfirmasi Selesai

Berikan ulasan mengenai sesi konseling Anda bersama konselor *

★★★★★

Bagikan pengalaman sesi konseling Anda bersama konselor!

Tampilkan nama saya sebagai anonim?
☒ Menyembunyikan foto dan mengubah nama menjadi U*** T*****

*) Wajib diisi

Batal Ya, Simpan

1. Berapa banyak sesi konseling yang dapat saya daftarkan?

Sebagai karyawan PTPN, Anda diperbolehkan untuk mendaftarkan hingga 3 sesi konseling, dengan rentang waktu dua minggu untuk setiap sesi (1 sesi dalam rentang waktu 2 minggu).

2. Apakah ada batas waktu untuk mendaftar sesi konseling?

Maksimal pendaftaran sesi konseling adalah H-1, yaitu satu hari sebelum sesi yang dijadwalkan.

3. Apakah saya bisa membatalkan atau menjadwalkan ulang sesi konseling?

Anda dapat membatalkan atau menjadwalkan ulang sesi konseling yang sudah Anda ajukan. Apabila jadwal tersebut masih berada pada menu "PENGAJUAN", silakan klik tombol berwarna merah untuk menghapus dan membatalkan pengajuan sesi konseling. Namun, apabila pengajuan Anda berada dalam status "DIPROSES: atau "DITERIMA", silakan mengajukan permohonan pembatalan atau perubahan jadwal dengan menghubungi nomor admin yang tersedia.

4. Apakah saya bebas untuk memilih konselor?

Anda bebas untuk memilih konselor, namun kami sarankan untuk memilih konselor yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan Anda, misalnya dengan melihat apakah topik keahlian konselor sesuai dengan hal yang ingin Anda sampaikan pada sesi konseling.

5. Apa yang harus saya lakukan jika merasa tidak nyaman selama sesi konseling?

Apabila Anda merasa tidak nyaman selama sesi konseling, kami sangat menyarankan Anda untuk menyampaikan perasaan atau kekhawatiran Anda kepada konselor. Selain itu, Anda juga diperbolehkan untuk meminta istirahat sejenak agar dapat menenangkan diri.