

## ***Guidance Book Layanan Employee Care Center (ECC) di Instansi X Guna Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan***

Aurellia Indah Pramesti<sup>1</sup>, Lintang Alisya Ramadhanti<sup>2</sup>, Rezky Moudya Muis<sup>3</sup>, Azizah Aulia<sup>4</sup>,  
Muhammad Ramadhan<sup>5</sup>, Rostiana<sup>6</sup>

Fakultas Psikologi, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta  
[aurellia.705190093@stu.untar.ac.id](mailto:aurellia.705190093@stu.untar.ac.id)

### ***Abstract***

Several factors can influence the realization of quality human resources, namely by paying attention to welfare, communication and work facilities. One of the facilities in Agency X to improve employee welfare is by providing *Employee Care Center* (ECC) services. The purpose of the establishment of the *Employee Care Center* (ECC) is to improve the psychological well-being, performance and productivity of employees and to maintain a balance between personal and work life. Some of the services available at the *Employee Care Center* (ECC) include counseling, psychological education, psychological assistance, advisory teams on matters of marriage and divorce and special treatment. To provide counseling services, there are three channels that can be carried out by employees, namely self-referral by coming directly to the *Employee Care Center* (ECC) room, self-referral through e-counseling, and referrals to superiors or work units. The results of implementing the *Employee Care Center* (ECC) program service guidance book are to be used in the *Employee Care Center* (ECC) socialization activities at the head office and all representative offices of Agency X in order to introduce the *Employee Care Center* (ECC) service to all bureaus and work units in in Agency X, and it is also hoped that with this guidance book, employees at Agency X can use the *Employee Care Center* (ECC) service to assist in resolving problems that occur and can improve welfare and productivity at work.

**Keywords:** *Employee care center* (ECC), *employee assistance program* (EAP), employee welfare, psychological services.

### ***Abstrak***

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi dalam mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas, yaitu dengan memperhatikan kesejahteraan, komunikasi dan fasilitas kerja. Salah satu fasilitas dalam Instansi X untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan adalah dengan menyediakan layanan *Employee Care Center* (ECC). Tujuan dari dibentuknya *Employee Care Center* (ECC) ini adalah untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis, kinerja dan produktivitas bagi karyawan dan menjaga keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan. Beberapa layanan yang tersedia di dalam *Employee Care Center* (ECC) antara lain, konseling, edukasi psikologis, pendampingan psikologis, tim penasehat masalah perkawinan dan perceraian dan penanganan khusus. Untuk melakukan layanan konseling terdapat tiga alur yang dapat dilakukan karyawan, yaitu secara self-referral dengan datang langsung ke ruang *Employee Care Center* (ECC), self-referral dengan melalui e-counseling, dan rujukan atasan atau unit kerja. Hasil dari penerapan guidance book layanan program *Employee Care Center* (ECC) adalah untuk digunakan dalam kegiatan sosialisasi *Employee Care Center* (ECC) di kantor pusat dan seluruh kantor perwakilan Instansi X guna memperkenalkan layanan *Employee Care Center* (ECC) ke seluruh biro dan bagian kerja di dalam Instansi X, dan diharapkan juga dengan adanya guidance book ini maka karyawan di Instansi X dapat menggunakan layanan *Employee Care Center* (ECC) untuk membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi serta dapat meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas dalam bekerja.

**Kata Kunci:** *Employee care center* (ECC), *employee assistance program* (EAP), kesejahteraan karyawan, layanan psikologis

Copyright (c) 2022 Aurellia Indah Pramesti, Lintang Alisya Rahmadhanti, Rezki Moudya Muis, Azizah Aulia,  
Muhammad Ramadhan, Rostiana

Corresponding author: Aurellia Indah Pramesti

Email Address: [aurellia.705190093@stu.untar.ac.id](mailto:aurellia.705190093@stu.untar.ac.id) (Jl. Letjen S. Parman Slipi, Palmerah, Jakarta Barat, DKI Jakarta)

Received 10 December 2022, Accepted 21 November 2022, Published 21 December 2022

## **PENDAHULUAN**

Pada era modern seperti saat ini, peningkatan teknologi dan informasi yang semakin pesat membuat suatu perusahaan dan institusi membutuhkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten. SDM adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga perlu dilatih dan dikembangkan kemampuannya (Susan, 2019). Pertumbuhan fleksibilitas karyawan, seperti halnya perkembangan teknologi yang beragam dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan (Guest, 2017).

Kesejahteraan karyawan yang berpengaruh pada kinerja karyawan terwujud dari diri sendiri, selain dari fasilitas kerja. Kesejahteraan karyawan membantu menjaga moral karyawan tetap tinggi sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan mempertahankan mereka untuk jangka waktu yang lebih lama. Pemenuhan kesejahteraan karyawan bisa dengan menciptakan kondisi kerja yang menyenangkan, memastikan keharmonisan industri dengan menyiapkan tunjangan kesehatan, memperluas tunjangan kesehatan kepada karyawan dan anggota keluarga mereka, dan lain-lain. Alasan di balik pemberian tunjangan kesejahteraan tersebut adalah untuk menciptakan tenaga kerja yang efisien, sehat, loyal dan termotivasi untuk organisasi. Memperluas tunjangan kesejahteraan tersebut akan memastikan kondisi kehidupan karyawan yang lebih baik dan juga akan meningkatkan standar hidup mereka (Gopalakrishnan & Brindha, 2017).

Guna meningkatkan kesejahteraan karyawan, perusahaan maupun institusi mulai menawarkan layanan *employee assistance program*. Menurut IEAP Association (IEAPA, 2010), *employee assistance program* dapat didefinisikan sebagai suatu program di dalam perusahaan yang dirancang untuk menangani masalah yang berkaitan dengan pekerjaan seperti produktivitas dalam bekerja, dan juga dapat digunakan untuk menangani masalah pribadi seperti masalah kesehatan, keluarga, pernikahan, keuangan, alkohol, narkoba, hukum, gangguan emosional, stres, serta masalah pribadi lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan (Employee Assistance Professionals Association, 2010). *Employee assistance program* yang disediakan oleh perusahaan menawarkan kepada karyawan untuk meminta bantuan kepada ahli profesional untuk berkomunikasi dan berkonsultasi mengenai masalah yang terkait dengan pekerjaan maupun masalah pribadi mereka. Melalui intervensi yang tepat, maka karyawan dapat mengembangkan strategi koping untuk mengelola masalah, meningkatkan ketahanan mereka, serta membantu dalam penyelesaian masalah (Joseph et al., 2018). Layanan yang disediakan oleh *employee assistance program* juga mencakup pendekatan komprehensif seperti adanya dukungan penuh dari atasan atau pimpinan serta unit kerja untuk berkonsultasi dengan ahli profesional. Apabila layanan *employee assistance program* dilengkapi dengan adanya promosi kesehatan, kesejahteraan, dan keselamatan, maka dapat lebih efektif untuk diintegrasikan ke seluruh bagian atau divisi perusahaan sehingga layanan *employee assistance program* dapat lebih dimanfaatkan oleh karyawan (Attridge, 2019).

Berdasarkan informasi yang telah Tim Pelaksana PKM dapatkan, permasalahan yang terjadi di dalam Instansi X adalah mengenai permasalahan karier, seperti misalnya terdapat beberapa karyawan yang merasa sulit untuk beradaptasi dengan perubahan di lingkungan kerja terutama bagi

karyawan mutasi dari kantor perwakilan di daerah, kurang mampu untuk berinteraksi dengan atasan dan rekan kerja, serta merasa tertekan akibat beban kerja yang harus diselesaikan. Permasalahan berikutnya merupakan masalah dalam keluarga, seperti misalnya adalah masalah pernikahan hingga perceraian dan pola asuh anak yang menyebabkan menurunnya produktivitas karyawan dalam bekerja. Selanjutnya, permasalahan yang terjadi di Instansi X adalah masih banyak karyawan di instansi X yang kurang *aware* terhadap kesehatan mental, terdapat pula karyawan yang memberikan stigma negatif terhadap layanan konseling ini, serta adanya perasaan takut dan khawatir untuk melakukan konseling. Hal ini akan berdampak pada menurunnya minat karyawan untuk melakukan sesi konseling. Tim pelaksana PKM memberikan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan membuat *guidance book* yang akan menjadi media informasi mengenai program *Employee Care Center (ECC)* di instansi X, agar karyawan bisa lebih terbuka dalam menyampaikan keluhan dan permasalahannya sehingga dapat menemukan cara penyelesaian dari keluhan dan permasalahan yang dialami karyawan.

## **METODE**

Kegiatan PKM ini dilakukan dengan lima langkah. Langkah pertama adalah salah satu dari tim pelaksana PKM melakukan wawancara dengan supervisor terkait fenomena apa saja yang terjadi di instansi. Langkah kedua, setelah melakukan wawancara dengan supervisor, tim pelaksana PKM melakukan analisis terkait fenomena yang terjadi. Berdasarkan hasil analisis, menunjukkan bahwa instansi belum memiliki *guidance book* untuk mensosialisasikan *Employee Care Center (ECC)* kepada para karyawan. Langkah ketiga, menentukan intervensi. Tim pelaksana PKM memilih untuk membuat *guidance book* sebagai hasil dari analisis berdasarkan fenomena yang terjadi pada instansi. Langkah keempat, menyusun isi dari *guidance book*. Tim pelaksana PKM melakukan kajian pustaka menggunakan jurnal terkait *guidance book*. Tim pelaksana PKM juga mencari beberapa contoh dari berbagai sumber di internet mengenai contoh dari *guidance book*. Adapun isi dari *guidance book* yang akan tim pelaksana PKM susun ialah berupa gambaran mengenai *Employee Care Center* beserta dengan tujuan hingga program layanan yang tersedia di dalamnya. Langkah kelima, mengajukan *guidance book* kepada pihak instansi. *Guidance book* yang sudah jadi akan dikirimkan melalui WhatsApp untuk dikaji ulang, apabila *guidance book* telah disetujui oleh pihak instansi, maka *guidance book* dapat digunakan untuk sosialisasi *Employee Care Center (ECC)*.



### Gambar 1. *Guidance book* layanan program *Employee Care Center* (ECC)

Gambar 1 menunjukkan halaman depan (*cover*) dari *guidance book* layanan program *employee care center* (ECC) yang dapat digunakan bagi karyawan di perusahaan. Pendahuluan *guidance book* ini berisi pengertian dan tujuan dari *employee care center* (ECC) agar karyawan yang menggunakan *guidance book* ini dapat memahami terlebih dahulu mengenai *employee care center* (ECC). Di dalam *guidance book* ini dijelaskan mengenai tema permasalahan yang dapat ditangani dan fasilitas layanan yang tepat untuk karyawan. Pada halaman selanjutnya, terdapat beberapa alur layanan konseling yang tersedia dalam program *employee care center* (ECC) seperti alur prosedur secara *self-referral*, *e-counselling* dan surat rujukan atasan atau unit kerja. Karyawan dapat menyesuaikan dari beberapa pilihan alur layanan konseling dari program *employee care center* (ECC) yang tepat. Pada halaman lampiran, terdapat *form intake* yang dapat diisi karyawan sebelum melakukan konseling yang berisi data pribadi konseli, surat pengantar rujukan, nota dinas permohonan konseling dan nota dinas penyampaian laporan konseling yang digunakan apabila konseling diajukan dari atasan atau unit kerja setingkat Eselon II kepada Kepala Biro SDM dan nota yang telah ditandatangani di *copy* sebanyak dua kali untuk dikirim kepada kepala atasan atau unit kerja pemohon konseling dan disimpan dalam arsip *Employee Care Center* (ECC) di dalam lampiran *guidance book* ini juga terdapat *form evaluasi* yang berisi pertanyaan mengenai kinerja konselor dalam pelaksanaan konseling.

## HASIL DAN DISKUSI

*Guidance book Employee Care Center* (ECC) yang telah disusun oleh tim pelaksana PKM mencakup sebagai berikut: (a) Pengertian ECC; (b) Tujuan ECC; (c) Layanan yang terdapat dalam ECC; (d) Tema atau masalah yang dapat ditangani di ECC; dan (e) Alur untuk melakukan konseling di ECC (Organization, 2018). Bagian pertama dalam penyusunan *guidance book*, yaitu mengetahui terlebih dahulu apa pengertian dari *Employee Care Center*. *Employee Care Center* (ECC) merupakan program yang disediakan oleh Biro Sumber Daya Manusia (SDM) melalui Bagian Kesejahteraan yang membawahi Sub Bagian Konsultasi. Program ini diperuntukkan untuk karyawan yang merasa perlu dan membutuhkan layanan pendampingan bagi permasalahan yang sedang dihadapi baik dari lingkungan kerja maupun di luar lingkungan pekerjaan yang mempengaruhi kinerja karyawan (Nunes et al., 2018).

Program ini diperuntukkan untuk karyawan agar dapat memberikan motivasi kepada karyawan yang sedang merasa jenuh dan diharapkan dapat mempersempit persaingan tidak sehat yang muncul antar sesama karyawan. Bagian kedua adalah mengetahui tujuan dari dibentuknya program *Employee Care Center* (Macey et al., 2011). Tujuan dari ECC ini adalah untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis bagi para karyawan Instansi X, meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan selama bekerja, membangun kesadaran mengenai pentingnya dalam menjaga keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan, serta membangun keterampilan dalam memecahkan masalah

secara efektif dalam mengatasi permasalahan dalam kehidupan sehari-hari baik di tempat kerja maupun di rumah. Bagian ketiga adalah mengetahui layanan yang tersedia di dalam *Employee Care Center* (ECC). Menurut (Nunes et al., 2018) employee assistance program menggunakan berbagai macam perawatan dan strategi, seperti wawancara motivasi, mindfulness, dan manajemen stres. Employee Assistance Programs melayani organisasi dan karyawan dalam berbagai cara, mulai dari konsultasi tentang masalah di seluruh organisasi hingga bantuan individu karyawan dan anggota keluarga yang mengalami kesulitan pribadi (International Employee Assistance Professionals Association, 2010). Hal tersebut serupa dengan beberapa layanan yang tersedia di dalam ECC antara lain: konseling, edukasi psikologis, pendampingan psikologis, tim penasehat penyelesaian masalah perkawinan dan perceraian (TP 4), dan penanganan khusus.

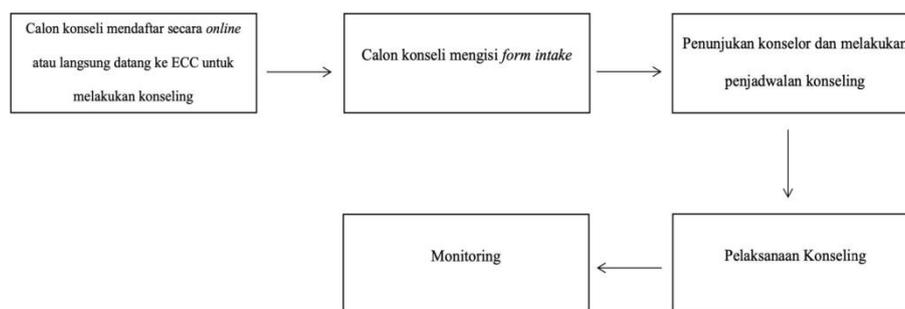
Layanan konseling merupakan layanan yang disediakan di dalam ECC untuk mendukung program bimbingan dan penyuluhan karyawan di lingkungan Instansi X dengan praktik konseling secara self-referral (karyawan Instansi X datang atas keinginan diri sendiri) dan rujukan atasan atau unit kerja. Layanan edukasi psikologis yang berada di ECC antara lain kegiatan sharing time dan konten psikologis (Smith, 2019). Sharing time merupakan upaya pendekatan yang dilakukan oleh ECC kepada karyawan yang diusahakan dilakukan dalam waktu satu bulan sekali, dengan tujuan untuk menarik karyawan sehingga memiliki keinginan untuk datang ke ECC. Selain kegiatan sharing time, salah satu upaya yang dilakukan oleh ECC adalah dengan mengupload dan menerbitkan konten-konten psikologis, contohnya adalah konten pada instagram ECC, flyer, standing banner, dan Bincang ECC yang diterbitkan pada setiap bulannya. Pendampingan psikologis merupakan layanan dari ECC yang bertujuan untuk mendampingi karyawan Instansi X dalam melakukan proses persidangan atau peradilan guna memberikan keterangan ahli atau saksi.

Tim Penasehat Penyelesaian Masalah Perkawinan dan Perceraian (TP 4) merupakan suatu tim yang dibentuk untuk menangani masalah pernikahan dan perceraian karyawan Instansi X. Layanan penanganan khusus merupakan layanan dari kesehatan, konsultasi, dan bimbingan karyawan untuk memfasilitasi karyawan yang membutuhkan pendampingan intensif dengan tujuan agar pemulihan karyawan dapat lebih optimal dan mampu kembali bekerja dengan baik. Layanan penanganan khusus ini biasanya digunakan untuk menangani masalah yang lebih klinis dan melakukan komunikasi bersama unit kerja, rekan kerja, dan juga karyawan yang bersangkutan. Layanan yang tersedia di dalam ECC dapat digunakan oleh seluruh karyawan Instansi X, mulai dari karyawan tetap hingga karyawan kontrak di kantor pusat maupun kantor perwakilan. ECC juga dapat digunakan untuk keluarga batih, seperti suami, istri, anak, dan orang tua dari karyawan Instansi X.

Bagian keempat, mengetahui tema atau permasalahan yang dapat ditangani di dalam *Employee Care Center* (ECC). Menurut Nunes et al. (2017) employee assistance program membantu karyawan mengenai masalah di tempat kerja, hubungan dengan keluarga, perawatan anak atau orang tua, depresi dan kecemasan. Hal tersebut sejalan dengan tema atau permasalahan yang dapat ditangani di dalam ECC, antara lain: (1) Tema keluarga yang membahas mengenai masalah dalam pernikahan

dan pengasuhan anak; (2) Tema pribadi yang membahas mengenai pengenalan diri, kesempatan dalam peningkatan kepercayaan diri karyawan, mengelola emosi, mengatasi kecemasan, serta mempelajari problem solving dan decision making secara efektif; dan (3) Tema pekerjaan dan karir yang membahas mengenai bagaimana cara untuk beradaptasi dengan perubahan, interaksi interpersonal di tempat dan unit kerja, hingga rencana karir.

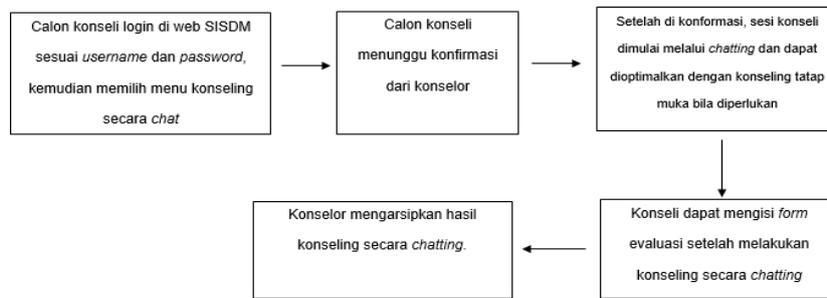
Bagian kelima, mengetahui alur atau prosedur untuk melakukan layanan konseling di *Employee Care Center* (ECC). Terdapat tiga alur atau prosedur yang dapat dilakukan oleh karyawan untuk melakukan layanan konseling di ECC. Alur atau prosedur yang pertama adalah secara self-referral dengan datang langsung ke ruang ECC, alur kedua adalah secara self-referral melalui e-counselling, dan alur ketiga adalah secara rujukan permohonan atasan atau unit kerja (Riggio, 2017).



Gambar 2. Alur layanan konseling secara Self-referral dengan datang langsung ke ruang ECC

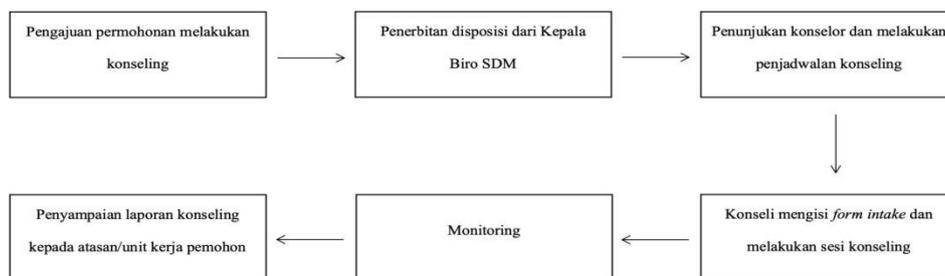
Gambar 2 merupakan alur layanan konseling di ECC yang dilakukan secara self-referral. Dalam pelaksanaannya, langkah pertama yang dilakukan oleh karyawan sebagai calon konseli yang akan melakukan sesi konseling harus melakukan pendaftaran dengan menghubungi contact person yang tersedia di setiap kantor pusat dan kantor perwakilan atau bisa juga melakukan pendaftaran dengan datang langsung ke ruang ECC. Langkah kedua, konseli diminta untuk mengisi form intake yang berisi mengenai informasi secara singkat terkait dengan permasalahan yang tengah dihadapi. Langkah ketiga, Person In Charge (PIC) Konseling akan memberikan informasi terkait permohonan konseling kepada Kepala (Gorbalenya et al., 2020).

Subbagian Konsultasi untuk penunjukan konselor. Konselor yang ditunjuk oleh Kepala Subbagian Konsultasi akan menghubungi konseli untuk melakukan penjadwalan sesi konseling. Langkah keempat, sesi konseling dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, apabila membutuhkan konseling lebih lanjut, maka konseli akan dirujuk pada psikolog yang bertugas. Langkah terakhir, melakukan monitoring pelaksanaan konseling dan konselor yang bertugas akan membuat catatan hasil konseling. Laporan konseling yang dilakukan secara self-referral hanya berisi informasi mengenai permasalahan umum dan unit kerja sebagai data pelaksanaan konseling.



Gambar 3. Alur layanan konseling secara E-Counseling melalui e-counseling

Gambar 3 merupakan alur layanan konseling yang tersedia di program *employee care center* (ECC) secara daring. Dalam pelaksanaannya, langkah pertama yang harus dilakukan yaitu karyawan atau konseli membuka web SISDM dan login sesuai *username* dan *password* yang telah di daftar, kemudian memilih menu konseling secara *daring* melalui *chat*. Setelah itu, konseli menunggu untuk dikonfirmasi dari konselor yang ditugaskan. Setelah menerima konfirmasi dari konselor maka sesi konseling dapat dilakukan secara *chatting*. Namun, apabila konseli ingin hasil yang lebih optimal, maka konselor dapat mengarahkan untuk melakukan konseling secara tatap muka. Langkah selanjutnya yaitu, konseli mengisi *form* evaluasi penilaian kepuasan konseling secara chat dan pada tahap terakhir yaitu, konselor mengarsipkan (menyalin, mencetak dan memberi nomor) hasil sesi konseling secara *chat* tersebut.



Gambar 4. Alur layanan konseling secara rujukan permohonan atasan atau unit kerja

Gambar 4 merupakan alur layanan konseling di ECC yang dilakukan secara rujukan atas permohonan atasan atau unit kerja pemohon. Dalam pelaksanaannya, langkah pertama adalah pimpinan unit kerja setingkat Eselon II dapat mengajukan permohonan konseling untuk calon konseli yang telah melakukan pembinaan oleh atasan langsung dan masih membutuhkan bantuan konselor dengan mengirimkan nota dinas kepada Kepala Biro SDM. Selanjutnya, Kepala Biro SDM akan mendisposisikan nota dinas kepada Kepala Subbagian Konsultasi secara bertahap melalui Kepala Bagian Kesejahteraan. Setelah disposisi diterima oleh Kepala Subbagian Konsultasi, Kepala Subbagian Konsultasi akan menunjuk konselor yang bertugas untuk melakukan komunikasi dengan atasan atau unit kerja pemohon untuk melakukan penjadwalan konseling. Langkah berikutnya, konseli mengisi form intake dan dilanjutkan dengan sesi konseling sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, apabila membutuhkan konseling lebih lanjut, maka konseli akan dirujuk pada psikolog yang bertugas. Selanjutnya, melakukan monitoring pelaksanaan konseling dan konselor akan

membuat catatan hasil konseling sebagai bahan untuk pembuatan Laporan Konseling, dan apabila konseli dirujuk ke psikolog maka akan dibuat laporan hasil rujukan. Langkah terakhir, konselor akan menyiapkan draft nota dinas Kepala Biro SDM tentang penyampaian laporan konseling. Setelah nota dinas disetujui oleh Kepala Biro SDM, maka konselor dapat mengirimkan nota dinas tersebut beserta dengan laporan konseling kepada atasan atau unit kerja pemohon.

## **KESIMPULAN**

Penyusunan *Guidance Book Employee Care Center* (ECC) pada Instansi X dikarenakan adanya fenomena berikut, antara lain: (1) Karyawan di Instansi X merasa sulit untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja, (2) Terdapat beberapa karyawan di Instansi X yang kurang mampu untuk berinteraksi dengan atasan atau rekan kerja, (3) Adanya karyawan di Instansi X yang merasa tertekan akibat beban kerja yang harus diselesaikan, (4) Adanya permasalahan dalam pernikahan hingga perceraian dan pola asuh anak di dalam keluarga, (5) Karyawan di Instansi X masih kurang aware terhadap kesehatan mental, (6) Masih terdapat karyawan Instansi X yang memberikan stigma negatif terhadap layanan konseling, (7) Adanya perasaan takut dan khawatir yang sering kali dirasakan oleh karyawan Instansi X untuk melakukan sesi konseling. Berdasarkan fenomena tersebut, hal yang dikhawatirkan oleh Instansi X adalah menurunnya produktivitas karyawan dalam bekerja dan juga kesejahteraan karyawan. Selain itu, dengan adanya stigma negatif terhadap layanan konseling, serta perasaan takut dan khawatir yang karyawan rasakan, dikhawatirkan dapat menyebabkan menurunnya minat karyawan Instansi X untuk melakukan konseling atas keinginan dan kebutuhan diri mereka sendiri.

*Guidance Book Employee Care Center* (ECC) yang disusun oleh Tim Pelaksana PKM berisi pengertian, tujuan, tema atau masalah yang dapat ditangani, layanan yang terdapat di ECC dan alur untuk melakukan konseling di ECC. Hasil yang diterima dari penyusunan *Guidance Book Employee Care Center* (ECC) oleh Tim Pelaksana PKM adalah guidance book ini dapat diterima dengan baik dan mendapatkan hasil yang positif dari Instansi X. Berdasarkan tanggapan yang diberikan oleh supervisor magang pada Instansi X, guidance book yang telah tim penyusun PKM buat akan digunakan untuk kegiatan sosialisasi *Employee Care Center* di kantor pusat dan seluruh kantor perwakilan Instansi X, serta mampu mengemas informasi mengenai *Employee Care Center* (ECC) dengan singkat, jelas, dan mudah untuk dipahami. Diharapkan dengan adanya guidance book yang telah disusun oleh Tim Pelaksana PKM dapat memberikan kemudahan kepada para karyawan Instansi X untuk melakukan konseling terkait dengan permasalahan yang dialaminya baik dalam segi pekerjaan hingga keluarga, dapat menurunkan stigma negatif serta perasaan takut dan khawatir terkait konseling, sehingga ECC dapat bekerja secara optimal dalam meningkatkan kinerja serta kesejahteraan karyawan.

## **REFERENSI**

- Armstrong, G. S., Atkin-Plunk, C. A., & Wells, J. (2015). The relationship between work–family conflict, correctional officer job stress, and job satisfaction. *Criminal Justice and Behavior*, 42(10), 1066–1082.
- Attridge, M. (2019). A global perspective on promoting workplace mental health and the role of employee assistance programs. In *American Journal of Health Promotion* (Vol. 33, Issue 4, pp. 622–629). Sage Publications Sage CA: Los Angeles, CA.
- Dana, D. (2006). *Resolusi konflik: alat bantu mediasi untuk kehidupan kerja sehari-hari*. Bhuana Ilmu Populer. Jakarta.
- Dick, W., Carey, L., & Carey, J. O. (2001). *The systematic design of instruction* (5th). New York: Longmann.
- Gopalakrishnan, G., & Brindha, G. (2017). A study on employee welfare in construction industry. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 8(10), 7–12.
- Gorbalenya, A. E., Baker, S. C., Baric, R. S., de Groot, R. J., Drosten, C., Gulyaeva, A. A., Haagmans, B. L., Lauber, C., Leontovich, A. M., & Neuman, B. W. (2020). Severe acute respiratory syndrome-related coronavirus: The species and its viruses—a statement of the Coronavirus Study Group. *BioRxiv*.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76–88.
- Guest, D. E. (2017). Human resource management and employee well-being: Towards a new analytic framework. *Human Resource Management Journal*, 27(1), 22–38.
- Hargrave, G. E., Hiatt, D., Alexander, R., & Shaffer, I. A. (2008). EAP treatment impact on presenteeism and absenteeism: Implications for return on investment. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 23(3), 283–293.
- Haryati, A. (2020). Online Counseling Sebagai Alternatif Strategi Konselor dalam Melaksanakan Pelayanan E-Counseling di Era Industri 4.0. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 2(2), 27–38.
- Hidayah, M., & Sopiandi, S. (2019). Efektifitas penggunaan media edukasi buku saku dan leaflet terhadap pengetahuan dan kepatuhan diet pasien rawat jalan diabetes melitus tipe 2 di puskesmas. *Pontianak Nutrition Journal (PNJ)*, 1(2), 66–69.
- Irawati, S. A., & Sudarsono, B. (2016). PENGARUH KONFLIK INTRAPERSONAL PEREMPUAN WIRAUSAHA TERHADAP TINGKAT KESEJAHTERAAN KELUARGA. *Eco-Entrepreneur*, 2(1), 132–155.
- Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*, 256–282.
- Joseph, B., Walker, A., & Fuller-Tyszkiewicz, M. (2018). Evaluating the effectiveness of employee assistance programmes: a systematic review. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(1), 1–15.

- Liu, J., Lambert, E. G., Jiang, S., & Zhang, J. (2017). A research note on the association between work–family conflict and job stress among Chinese prison staff. *Psychology, Crime & Law*, 23(7), 633–646.
- Luthans, F., Luthans, B. C., & Luthans, K. W. (2021). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach Fourteenth Edition*. IAP.
- Macey, W. H., Schneider, B., Barbera, K. M., & Young, S. A. (2011). *Employee engagement: Tools for analysis, practice, and competitive advantage*. John Wiley & Sons.
- NISA, A. H. (2019). *Pengaruh Kesejahteraan Kerja, Komunikasi Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada PT Dua Kelinci di Kabupaten Pati*. Skripsi. Universitas Muria Kudus.
- Nunes, A. P., Richmond, M. K., Pampel, F. C., & Wood, R. C. (2018). The effect of employee assistance services on reductions in employee absenteeism. *Journal of Business and Psychology*, 33(6), 699–709.
- Organization, W. H. (2018). *Guidance on ethical considerations in planning and reviewing research studies on sexual and reproductive health in adolescents*.
- Riggio, R. E. (2017). *Introduction to industrial/organizational psychology*. Routledge.
- Smith, D. A. (2019). *Geographically Distributed Employees' Perceptions of Employee Assistance Program Access*. Walden University.
- Vickovic, S. G., & Morrow, W. J. (2020). Examining the influence of work–family conflict on job stress, job satisfaction, and organizational commitment among correctional officers. *Criminal Justice Review*, 45(1), 5–25.