



Analisis Peran Layanan Employee Care Center (ECC) di Kantor Pusat BPK RI sebagai Bentuk *Managing Workforce and Wellness* di Instansi Publik

Auraya Zea Kahfa¹, Fara Ayu Nurrahmi²

^{1,2} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia

Abstract

Received: 07 Juli 2024

Revised: 11 Juli 2024

Accepted: 28 Juli 2024

Sumber daya manusia yang kompeten dan profesional dibutuhkan di dalam organisasi sektor publik untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam mewujudkan hal tersebut, dibutuhkan Human Resource Management (HRM) Intervention sebagai instrumen yang dapat membantu organisasi dalam meningkatkan produktivitas dan performa pegawai secara keseluruhan. Salah satunya adalah implementasi dari dimensi Managing Workforce and Wellness (Cummings dan Worley, 2009). Badan Pengawas Keuangan Republik Indonesia (BPK RI) sebagai salah satu organisasi sektor publik mengembangkan sebuah program layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesejahteraan pegawai, yaitu Employee Care Center (ECC) yang berfungsi untuk menyelenggarakan program bimbingan serta penyuluhan konseling untuk pegawai BPK RI. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode literature review. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peranan dari layanan Employee Care Center (ECC) yang ada di BPK RI sebagai penerapan dari dimensi Managing Workforce and Wellness.

Keywords: *Sumber Daya Manusia, Layanan Employee Care Center, Instansi Publik.*

(*) Corresponding Author: auraya.zea@ui.ac.id, fara.ayu@ui.ac.id

How to Cite: Kahfa, A., & Nurrahmi, F. (2024). Analisis Peran Layanan Employee Care Center (ECC) di Kantor Pusat BPK RI sebagai Bentuk *Managing Workforce and Wellness* di Instansi Publik. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(14), 270-278. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13377501>

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia menjadi faktor penting dan krusial di dalam sebuah organisasi sebagai perencana, pelaksana, dan penggerak untuk mewujudkan tujuan dari organisasi (Soemarsono, 2018). Pada organisasi sektor publik, urgensi peran sumber daya manusia ditunjukkan melalui penentuan dan penataan pelayanan publik sehingga diperlukan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional (Syafri & Alwi, 2014). Selain itu, pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan berdampak pada peningkatan kinerja dan sebagai penentu keberhasilan suatu organisasi sektor publik (Suhanda, 2016). Dengan demikian, untuk dapat mewujudkan tujuan dari organisasi, diperlukan adanya pemberdayaan terhadap kesejahteraan dari sumber daya manusia pada organisasi sektor publik.

Namun, realita membuktikan bahwa kualitas aparatur birokrasi di Indonesia masih menjadi permasalahan yang serius (Prasodjo, 2020). Hal tersebut disebabkan oleh pemberian pelayanan yang tidak maksimal dan berkualitas sehingga banyak dari masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Maraknya korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) yang dilakukan oleh para aparatur maupun pejabat publik juga menjadi permasalahan dalam manajemen sumber daya manusia pada organisasi sektor publik. Hal ini dibuktikan dengan data dari The Global Economy tahun 2020 bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia berada pada peringkat 82 dari 176 negara, menjadikan Indonesia sebagai negara yang memiliki

pelayanan publik kurang berkualitas. Oleh karena itu, untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah menetapkan reformasi birokrasi dengan pengelolaan sumber daya manusia yang berdasar sistem merit atau penilaian berdasar kompetensi individu (Thamrin, 2021).

Badan Pengawas Keuangan Republik Indonesia (BPK RI) sebagai salah satu organisasi sektor publik yang memiliki tugas utama dalam memeriksa pertanggungjawaban arus keuangan negara turut mengupayakan reformasi birokrasi, termasuk dalam aspek SDM. Tujuannya adalah untuk memiliki sumber daya manusia yang kompetitif, profesional, handal, serta mampu bersaing secara global. Dalam mencapai reformasi birokrasi pada aspek sumber daya manusia, BPK RI juga fokus terhadap kesejahteraan dan pengembangan aparatur yang ada. Dalam hal pemberdayaan aparatur, BPK RI sebagai suatu organisasi mencanangkan beberapa program terkait dengan pengembangan sumber daya manusia, yaitu pendidikan dan pelatihan, pengembangan struktur remunerasi yang efektif dan pemberian kompensasi finansial sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari pegawai.

Pemberdayaan dan pengembangan sumber daya manusia di BPK RI menjadi strategi utama dalam manajemen pengelolaan sumber daya manusia sekaligus untuk mengatasi adanya berbagai macam permasalahan yang ada di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Terlebih dengan adanya implementasi *Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2025* yang menuntut tiap-tiap organisasi sektor publik untuk dapat melakukan pengelolaan terhadap sumber daya manusia. Sehingga, dibutuhkan *Human Resource Management (HRM) Intervention* sebagai instrumen yang dapat membantu organisasi dalam meningkatkan produktivitas dan performa pegawai secara keseluruhan. Salah satunya adalah implementasi dari dimensi *Managing Workforce and Wellness* (Cummings dan Worley, 2009). Terkait dengan hal ini, BPK RI mengembangkan program layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesejahteraan pegawai, yaitu Employee Care Center (ECC). Employee Care Center (ECC) merupakan layanan yang ada di dalam aplikasi khusus pegawai BPK yang berfungsi untuk menyelenggarakan program bimbingan serta penyuluhan konseling untuk pegawai BPK RI. Layanan Employee Care Center (ECC) menjadi salah satu strategi organisasi dalam meningkatkan kesejahteraan pegawai dalam mengelola kinerjanya.

Berdasarkan hal diatas, maka tim penulis tertarik dalam menganalisis peran layanan Employee Care Center (ECC) di BPK RI sebagai bentuk dari *Managing Workforce and Wellness*. Penelitian ini berupaya memaknai *Managing Workforce and Wellness* sebagai salah satu dimensi dalam *Human Resource Management (HRM) Intervention* yang dapat membantu meningkatkan performa dari pegawai. Penelitian ini akan berfokus terhadap penerapan *Managing Workforce and Wellness* pada organisasi sektor publik di Indonesia, yaitu layanan Employee Care Center (ECC) di BPK RI. Analisis akan meliputi penerapan layanan Employee Care Center (ECC) dan dampak yang dihasilkan dari adanya layanan tersebut. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan dari layanan Employee Care Center (ECC) di BPK RI sebagai salah satu bentuk implementasi dari *Managing Workforce and Wellness* yang kemudian diharapkan dapat mewujudkan implementasi dari reformasi birokrasi pada aspek sumber daya manusia.

TINJAUAN TEORI

Workforce Diversity Intervention

Perbedaan budaya dan ras menjadikan kompleksitas keberagaman budaya di dunia kerja yang kerap kali menimbulkan problematika tersendiri sehingga diperlukan adanya sudut pandang yang lebih luas untuk dapat mengatasi permasalahan yang ada di lingkungan organisasi. Keberagaman yang muncul mendorong organisasi untuk merencanakan sistem sumber daya manusia yang fleksibel dan adaptif terhadap keberagaman budaya. Dalam hal ini, terdapat berbagai intervensi yang dapat dilakukan tergantung pada diferensiasi tenaga kerja, kebutuhan, dan kemampuan organisasi. Berikut intervensi yang diproyeksikan menjadi sebuah model yang menjelaskan bahwa organisasi memiliki tekanan tersendiri, yaitu, usia, gender, ras, disabilitas, budaya dan nilai-nilai, serta orientasi seksual:

Gambar 1.1 *Work Diversity Dimensions and Interventions*

[Table 19.1]

Work Diversity Dimensions and Interventions			
WORKFORCE DIFFERENCES	TRENDS	IMPLICATIONS AND NEEDS	INTERVENTIONS
Age	Median age up Distribution of ages changing	Health care Mobility Security	Wellness program Job design Career planning and development Reward system
Gender	Percentage of women increasing Dual-income families	Child care Maternity/paternity leave Single parents	Job design Fringe benefit rewards
Disability	The number of people with disabilities entering the workforce is increasing	Job challenge Job skills Physical space Respect and dignity	Performance management Job design Career planning and development
Culture and values	Rising proportion of immigrant and minority-group workers Shift in rewards	Flexible organizational policies Autonomy Affirmation Respect	Career planning and development Employee involvement Reward systems

Sumber : Cummings dan Worley (2009)

1. Usia.

Rentang usia yang berbeda-beda dalam suatu organisasi membutuhkan adanya sistem kerja, pengembangan karir, dan program *reward* yang dapat mencakup seluruh kalangan umur tanpa terkecuali. Sebagai contoh, untuk pegawai dengan usia yang lebih lanjut maka sistem kerja yang dirancang harus lebih mengutamakan terhadap pengalaman pekerjaan sedangkan untuk pegawai dengan usia yang lebih muda dapat diberikan *workload* yang lebih menantang. Pada pengembangan karir, organisasi perlu mengidentifikasi tahapan karir yang berbeda sesuai dengan kelompok demografinya masing-masing. Dan untuk program *reward* harus dapat menyesuaikan kebutuhan pegawai misalnya untuk pegawai yang lebih tua dapat diberikan *reward* yang menunjang pelayanan kesehatan sedangkan untuk pegawai yang lebih muda dapat diberikan *reward* yang mampu mendorong motivasi.

2. Gender

Tidak hanya terkait dengan usia, sistem kerja, pengembangan karir, dan program *reward* juga harus memfasilitasi semua gender, baik perempuan maupun laki-laki. Contohnya adalah para pekerja perempuan dapat diberikan sistem pekerjaan dengan menerapkan *shifting*, sehingga tidak ada alasan lain bagi

perempuan untuk dapat memilih antara karir maupun keluarga, perempuan dapat lebih fleksibel di dalam pekerjaannya. Selain itu, dengan adanya penyediaan *daycare* juga akan membantu pekerja perempuan yang tidak dapat meninggalkan anaknya ketika bekerja. Dan yang lebih penting adalah di dalam pengembangan karir yang ada di organisasi, diharapkan meminimalkan adanya bias gender sehingga tiap gender memiliki hak yang sama untuk dapat mengembangkan karirnya sendiri.

3. Ras/Etnis.

Ras dan etnis kerap isu penting untuk dipertimbangkan dalam keberagaman di organisasi. Dalam dimensi ini, intervensi berupa pelatihan dapat diupayakan untuk tidak hanya menghilangkan rasisme tetapi juga memberantas bentuk diskriminasi lainnya yang lebih halus seperti kriteria rekrutmen dan promosi yang tidak berdasar. Di samping itu, program pendampingan bagi kalangan minoritas juga perlu dilakukan agar mereka memiliki progres yang sama melalui pembinaan yang diberikan sehingga mereka memiliki kesempatan kerja yang sama dengan yang lainnya.

4. Disabilitas

Pada dimensi ini, intervensi yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan layanan kesehatan yang lebih komprehensif, mendesain tata letak tempat kerja yang dapat menyesuaikan mobilitas penyandang disabilitas, serta sikap baru dalam bekerja dengan penyandang disabilitas sebagai bentuk penyesuaian organisasi dengan pegawai penyandang disabilitas. Organisasi perlu membuat suatu tatanan di dalam sistem kerja agar dapat lebih inklusif sehingga mempermudah para pekerja disabilitas untuk dapat meningkatkan kinerja dan produktivitasnya dalam melakukan suatu pekerjaan.

5. Budaya dan nilai keberagaman

Dalam menghadapi keberagaman yang muncul di organisasi, dibutuhkan adanya pengelolaan organisasi yang dapat menyelaraskan nilai-nilai budaya para pegawai. Intervensi yang diberikan dapat disesuaikan dengan adanya kebutuhan organisasi dalam melakukan pengambilan keputusan. Tidak hanya itu, organisasi perlu menetapkan suatu nilai universal yang dapat dianut oleh keseluruhan pegawainya, tanpa memunculkan adanya diskriminatif antar pegawai organisasi. Nilai universal tersebut dapat menjadi ciri khas organisasi dalam mencanangkan suatu program yang ada.

Employee Stress and Wellness Intervention

Kaitan kesehatan dan produktivitas pegawai mengharuskan organisasi untuk dapat mengelola stres dan intervensi kesehatan yang dimiliki oleh para pegawainya sehingga dapat mempertahankan kinerja dari organisasi. Dengan adanya intervensi ini, diharapkan organisasi dapat memberikan kesejahteraan, khususnya di bidang kesehatan yang mencakup kesehatan psikologis dan fisiologis pegawai. Namun, perlu diketahui bahwa lingkungan kerja, kepribadian individu, dan keterampilan organisasi juga berpengaruh besar dalam mengelola stres pegawai. Oleh karena itu, organisasi juga perlu membangun lingkungan yang kondusif dan positif bagi para pegawainya.

Dalam mengintervensi stres dan kesehatan pegawai, terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan organisasi, yaitu:

1. Klarifikasi peran

Dalam mengatasi permasalahan kesehatan dan stres pegawai, diperlukan adanya pemberian pemahaman bagi para pegawai dalam mengidentifikasi beban kerja yang dimiliki tiap individu. Intervensi ini bertujuan untuk membantu pegawai dalam memahami tuntutan peran pekerjaan mereka. Klarifikasi peran didefinisikan sebagai suatu proses sistematis untuk dapat memahami harapan orang lain dan mencapai konsensus yang berkaitan kegiatan atau aktivitas yang membentuk peran tersebut.

2. Lingkungan yang mendukung

Salah satu faktor yang berpengaruh dalam mengatasi kesehatan dan stres pegawai adalah lingkungan pekerjaan. Oleh karena itu, suatu organisasi perlu membangun hubungan yang suportif dan lingkungan kerja yang mendukung serta sesuai dengan kondisi dari tiap-tiap individu. Walaupun pada dasarnya, organisasi tidak dapat menciptakan lingkungan sempurna yang sesuai dengan kondisi seluruh pegawainya, tetapi, setidaknya bersifat ideal bagi seluruh pegawai. Dengan adanya lingkungan yang suportif dapat membantu pegawai dalam mengatasi stres yang dialami.

3. Cuti kerja

Keberadaan cuti kerja memiliki manfaat tersendiri bagi pegawai organisasi untuk dapat mengatasi stres, memperbarui kreativitas, dan meningkatkan kinerja. Implementasi cuti kerja di Indonesia, terbagi menjadi dua bentuk, yaitu cuti yang dibayar yang merupakan bonus yang diberikan kepada pegawai sebab meskipun terdata absen namun pegawai tetap menerima upah seperti biasanya dan cuti yang tidak dibayar yang merupakan hari absensi pegawai yang tidak disertai dengan pemberian upah. cuti yang dibayar. Cuti kerja dapat menjadi bentuk *refreshing* bagi pegawai yang kerap mengalami penurunan motivasi

4. Fasilitas kesehatan

Fasilitas kesehatan yang ada di suatu organisasi dapat berupa klinik kesehatan, fasilitas olahraga, dan program kesehatan lainnya. Fasilitas kesehatan secara langsung dapat membantu pegawai dalam memenuhi kesejahteraannya dan mengatasi adanya permasalahan kesehatan maupun stres yang dimilikinya. Banyak perusahaan atau organisasi yang mendirikan klinik kesehatan dengan memberikan pelayanan kesehatan, seperti pelayanan dokter umum, pelayanan dokter gigi, dan pelayanan kesehatan jiwa.

5. Program bantuan karyawan

Intervensi ini menjadi upaya yang dapat dilakukan jika intervensi lainnya tidak efektif dalam mengatasi permasalahan tertentu sehingga diperlukan adanya program bantuan dalam merespon permasalahan secara langsung, seperti masalah kesehatan dan stres kronis pegawai, penyalahgunaan obat-obatan dan alkohol, masalah keuangan, dan lain-lain. Fokus intervensi ini adalah untuk menunjukkan bahwa organisasi memiliki kewajiban untuk dapat menerapkan standar kinerja yang sesuai dengan kondisi pegawai.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah literature review yang merupakan analisis yang berisikan tentang uraian teori sebuah hasil penelitian, temuan dan juga bahan dalam kegiatan penelitian. Melalui literature review, tim penulis melakukan sejumlah upaya dengan membaca beberapa literatur, mendalami, memberi kritik dan

membahas literatur tersebut. Tim peneliti menggunakan metode *systematic mapping study*, yang mana metode penulisan penelitian telah dilatarbelakangi oleh beberapa tingkatan yang tersistematis dan terstruktur. Penentuan ragam literatur dilaksanakan secara objektif dan tidak didasarkan oleh kepentingan peneliti dan pengetahuan pribadi. Studi literatur pada penelitian ini berfokus pada implementasi *Employee Care Center (ECC)* di *BPK RI* yang berasal dari berbagai jurnal, artikel, buku, dan dokumen lainnya terkait yang berasal dari *Google Scholar* dan *LIB UI* dengan *keyword -Human Resources Management-, -Managing Workforce and Wellness-, -Employee Care Center-, -BPK RI-*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Employee Care Center (ECC) merupakan perwujudan reformasi birokrasi dalam menguatkan peran dan fungsi *BPK RI* dalam sistem kenegaraan untuk dapat memenuhi tuntutan organisasi dalam menyediakan infrastruktur pendukung kinerja. Infrastruktur pendukung kinerja tersebut dalam artian yang lebih besar mencakup bagaimana organisasi dalam mengembangkan organisasinya melalui kualitas sumber daya manusia dan sarana yang mendorong pelaksanaan tugas pegawai organisasi. Berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia, maka penting bagi organisasi untuk dapat lebih peduli terhadap kesejahteraan pegawai di samping sistem remunerasi, yaitu kesejahteraan secara mental dan peningkatan motivasi kinerja yang telah menjadi hak seluruh pegawai dan dapat diakses secara mudah oleh pegawai.

Employee Care Center dilaksanakan dan dirancang oleh *BPK RI* untuk mengembangkan program layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesejahteraan pegawai melalui berbagai program bimbingan serta penyuluhan konseling untuk pegawai *BPK RI*. Program bimbingan dan penyuluhan konseling sebagai realisasi dari kompensasi tidak langsung diwadahi pada sub bagian konsultasi yang merupakan bagian dari Bagian Kesejahteraan Biro SDM *BPK RI*. Implementasi *ECC* dimulai dari perolehan data permasalahan oleh SubBag Konsultasi dari Subbag Evaluasi Kinerja *PKPK* Biro SDM, yang kemudian dari perolehan data tersebut dilakukan rangkaian konseling baik secara langsung (tatap muka) atau hanya penemuan data yang koheren dengan kunjungan pada lokasi dimana pegawai yang bersangkutan berada. Dengan adanya penyediaan layanan ini harapannya kesehatan mental pegawai *BPK RI* dapat terjaga secara stabil sehingga dapat menghasilkan kinerja yang memuaskan pula dari pegawai (Utami, 2012).

Implementasi Layanan Employee Care Center (ECC) di BPK RI

Dalam implementasinya, terdapat dua metode yang digunakan dalam menjalani konseling pada *Employee Care Center* *BPK RI*, yaitu *Individual Counseling* dan *Sharing Group*. Pada metode *individual counseling*, proses konseling dilakukan secara individu antara pegawai dengan Subbag Konsultasi *ECC* untuk mengetahui permasalahan pegawai dan menemukan penyelesaian atas permasalahan tersebut, sedangkan metode *sharing group* menggunakan sistem diskusi kelompok yang melibatkan kelompok-kelompok unit kerja dalam proses konsultasi yang bertujuan dapat mendorong adanya keterbukaan antar pegawai terkait permasalahan yang sedang terjadi sehingga dengan ini diharapkan dapat mengoptimalkan produktivitas kinerja pegawai khususnya kerja tim. Dalam realisasi layanan konseling pegawai *BPK RI*, layanan konseling telah diberikan

kepada 83 pegawai BPK RI yang sebagian besar berasal dari kantor pusat, dengan rincian yakni sebanyak 64 orang dari kantor pusat dan 19 orang lainnya berasal dari kantor perwakilan. Dalam pemberian layanan tersebut, 46 diantaranya mengajukan konseling secara mandiri sedangkan 37 lainnya merupakan pegawai yang mendapat rujukan dari atasan unit kerjanya. Dari beberapa hasil konseling oleh pegawai tersebut, konselor internal menemukan berbagai permasalahan yang dialami oleh pegawai. Yang kemudian permasalahan tersebut dikategorikan kedalam empat golongan permasalahan yakni pendidikan dan pengasuhan, keluarga dan pernikahan, karir dan pekerjaan, serta permasalahan personal yang menyangkut permasalahan psikologi pegawai.

Berkaitan dengan proses konseling, terdapat beberapa tahapan yang perlu dilakukan, hal tersebut meliputi; 1) Pengidentifikasian masalah yang dialami oleh pegawai melalui probing dalam percakapan dengan metode *individual counseling* atau *sharing group*, yang kemudian direkapitulasi dalam data identifikasi permasalahan; 2) Pengarsipan seluruh data informasi pegawai seperti identitas diri dan data hasil identifikasi masalah pada tahap sebelumnya dihimpun oleh konselor internal untuk kemudian diserahkan kepada konselor jaga ECC; 3) Pengajuan rujukan, yang mana konselor internal dapat merujuk pegawai yang bersangkutan ke Psikolog ataupun Psikiater apabila pegawai tersebut membutuhkan yang didukung dengan hasil wawancara identifikasi masalah yang menunjukkan indikasi permasalahan yang kompleks sehingga membutuhkan pertolongan ahli; 4) Monitoring pegawai, dimana konselor internal atau atasan unit kerja pegawai yang bersangkutan perlu mengawasi kondisi pegawai setelah tahap tindakan konsultasi. 5) Laporan konseling dan laporan monitoring, sebagai proses akhir dari konseling konselor internal perlu terdapat draft laporan dokumen konseling dan dokumen rujukan yang kemudian diserahkan kepada Kepala Subag Konsultasi untuk kemudian dilakukan supervisi dan disahkan. Konselor internal juga perlu membuat nota dinas untuk ditandatangani Kepala Biro SDM sebagai dokumen pengantar penyerahan laporan konseling kepada atasan atau unit kerja pegawai (BPK RI, 2008).

Peran Layanan Employee Care Center (ECC) di BPK RI

Penerapan layanan konseling ini pada Employee Care Center memberikan sejumlah manfaat bagi BPK RI. Secara teoritis, manfaat dan pengaruh positif yang didapatkan melalui penerapan layanan konseling adalah perbaikan motivasi dan kinerja pegawai yang kemudian diharapkan dapat memberikan peningkatan seiring dengan berjalannya reformasi birokrasi yang berdampak jangka panjang untuk pengembangan organisasi. Selain itu, layanan konseling berperan dalam memberikan pengaruh bagi loyalitas pegawai sehingga pegawai dapat bekerja lebih lama di organisasi. Dalam jangka pendek, layanan konseling ini mampu meningkatkan kesejahteraan mental pegawai dan mengakomodasi kebutuhan sosial pegawai. Selain bagi pegawai, Employee Care Center berperan sebagai pertimbangan pimpinan BPK RI dalam mengambil keputusan. Hal ini didukung oleh argumen yang dinyatakan oleh Kepala Bagian Perencanaan dan Mutasi di BPK RI yang bertugas untuk menentukan proses mutasi pegawai, bahwa hasil konseling dapat dimanfaatkan sebagai dasar pertimbangan dalam menetapkan mutasi yang tepat bagi pegawai yang bersangkutan disesuaikan dengan hasil konseling tersebut sehingga mampu meminimalisir kesalahan dalam pengambilan keputusan mutasi

pegawai. Berkaitan dengan mutasi pegawai, pegawai dapat memperoleh layanan konseling pada program Employee Care Center melalui kantor pusat maupun kantor perwakilan. Employee Care Center juga menjadi upaya dalam mengubah pandangan negatif terhadap pegawai yang melakukan konseling, dimana pandangan yang berkembang di lingkungan pegawai bahwa orang yang melakukan konseling adalah pegawai yang berkinerja buruk. Namun, BPK RI berupaya untuk meluruskan pandangan tersebut melalui keberadaan program Employee Care Center.

Layanan Employee Care Center (ECC) sebagai Bentuk *Managing Workforce and Wellness*

Program layanan ECC di BPK RI merupakan salah satu contoh implementasi dari teori *employee stress and wellness intervention* yang berguna untuk mengatasi permasalahan personal pegawai yang berisiko dalam penurunan kinerja dengan cara mengidentifikasi, merujuk, dan memberikan penanganan. Melalui layanan ini, BPK RI sebagai suatu institusi pemerintahan dapat memberikan intervensi di dalam mengelola kesehatan dan stres pegawai yang berkaitan dengan permasalahan pada pendidikan, pola asuh, keluarga, pernikahan, dan karir, serta permasalahan personal lainnya. Pemberian konseling oleh ECC menjadi perwujudan dari *stress management* organisasi dalam mendiagnosis stres pegawainya sehingga dapat mempermudah di dalam melakukan penentuan mutasi bagi pegawai. Selain itu, ECC juga dapat digunakan sebagai *workplace intervention* berupa program bantuan karyawan dalam mengidentifikasi beban kerja bagi para pegawainya. Dengan demikian, tiap pegawai yang ada di BPK RI dapat bekerja secara optimal dan menunjukkan kompetensi yang dimiliki sehingga memberikan kontribusi dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas BPK RI.

Sebagai gambaran, Employee Care Center dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan kepala unit kerja untuk menentukan rangkaian tugas selanjutnya - dalam hal ini mutasi- bagi seorang pegawai yang telah melakukan program bimbingan dan konseling pada Employee Care Center. Terkait hal ini, Kepala Bagian Perencanaan dan Mutasi BPK RI membagikan pengalamannya dalam mengatasi pegawai yang mengalami stresor berupa *role conflict and ambiguity* dimana pegawai tersebut bekerja sebagai seorang akuntan namun memiliki minat dan potensi pada bidang TI. Berdasarkan keterangan tersebut, adanya role konflik peran yang mana terdapat ketidaksesuaian posisi yang dijalani dengan minat pegawai memberikan konsekuensi baik bagi dirinya tersebut dalam menghadapi ambiguitas, juga bagi organisasi yang mengalami stagnasi produktivitas karena pegawai bekerja hanya untuk memenuhi kebutuhan primer bukan untuk berkembang dan bersedia secara penuh dalam pekerjaannya. Maka dalam hal ini, BPK melakukan klasifikasi peran yang merupakan bagian dari *workplace intervention* untuk membantu karyawan dalam menentukan minat karyawan sehingga dapat mengatasi permasalahan ambiguitas peran yang sering kali dialami oleh pegawai.

KESIMPULAN

Employee Care Center dilaksanakan dan dirancang oleh BPK RI untuk mengembangkan program layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesejahteraan pegawai melalui berbagai program bimbingan serta penyuluhan

konseling untuk pegawai BPK RI. Penerapan layanan konseling ini pada Employee Care Center memberikan sejumlah manfaat bagi BPK RI, salah satunya perbaikan motivasi dan kinerja pegawai yang kemudian diharapkan dapat memberikan peningkatan seiring dengan berjalannya reformasi birokrasi yang berdampak jangka panjang untuk pengembangan organisasi. Selain itu, layanan konseling berperan dalam memberikan pengaruh bagi loyalitas pegawai sehingga pegawai dapat bekerja lebih lama di organisasi. Dalam jangka pendek, layanan konseling ini mampu meningkatkan kesejahteraan mental pegawai dan mengakomodasi kebutuhan sosial pegawai. Selain bagi pegawai, Employee Care Center berperan sebagai pertimbangan pimpinan BPK RI dalam mengambil keputusan. Pada lingkungan organisasi, Employee Care Center berperan dalam mengubah pandangan negatif kepada pegawai yang melakukan konseling menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pemeriksa Keuangan. (2022). Laporan Kinerja Badan Pemeriksa Keuangan Tahun 2022. https://www.bpk.go.id/assets/files/storage/2023/03/file_storage_1678151299.pdf
- Blassingame, K. (2003). Providers Offer Bereaved Employees Counseling Options. enefitNews. BenefitNews.com
- Hitojo, S. (2005). Indonesia : State Audit Reform Sector Development Program. May. Sub Bagian Konsultasi Bagian Kesejahteraan Biro SDM BPK RI.
- (2010). Laporan Tahunan Sub Bagian Konsultasi Tahun 2010. BPK RI.
- Soemarsono. (2018, October 19). *Pilar Penting Atas Keberhasilan dan Kegagalan Organisasi*. DJPb. <https://djp.b.kemenkeu.go.id/kppn/palangkaraya/id/data-publikasi/berita-terbaru/2825-sdm-sumber-daya-manusia-pilar-penting-atas-keberhasilan-dan-kegagalan-organisasi.html>
- Sub Bagian Konsultasi Bagian Kesejahteraan Biro SDM BPK RI. (2008). Handbook Sub Bagian Konsultasi Bagian Kesejahteraan Biro SDM : Sebuah Tinjauan, Konsep, dan Implementasi. BPK RI.
- Suhanda. (2016, December). Jurnal Ri'ayah. *Urgensi Sumber Daya Manusia Menuju Aparatur Sipil Negara Potensial Berbasis Ketangguhan Mental-Spiritual*, 1(2), 207-220.
- Syafri, W., & Alwi. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik*. Sumedang : Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Press Jatinangor.
- Thamrin, M. (2021, July). Manajemen Sumber Daya Manusia Telaah terhadap RoadMap Reformasi Birokrasi Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(1), 9-16.
- Utami, C. M. (2012). Penyelenggaraan Program Layanan Employee Care Center (ECC) di Kantor Pusat BPK RI [Skripsi]. FISIP UI