

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
REHABILITASI PSIKOLOGI COVID-19 PADA BAGIAN PSIKOLOGI
BIRO SUMBER DAYA MANUSIA POLDA METRO JAYA**

Disusun oleh:

NAMA : SUSMELAWATI ROSYA
NPM : 2064001014
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA APARATUR



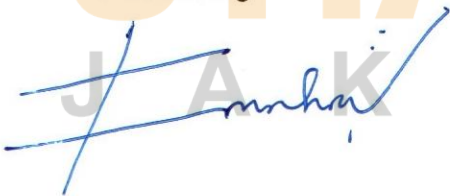
**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
TAHUN 2021**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Nama : Susmelawati Rosya
NPM : 2064001013
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Magister Sumber Daya Aparatur
Judul Tesis : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rehabilitasi
Psikologi Covid-19 Pada Bagian Psikologi Biro Sumber
Daya Manusia Polda Metro Jaya
Judul Tesis : Strategy For Improving The Quality Of Covid-19
Psychological Rehabilitation Services In The Psychology
Section Of The Human Resource Bureau Polda Metro
Jaya

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan
Pembimbing Tesis

Pembimbing I



(Dr. Firman Hadi Rivai, S.STP., MA.)

Pembimbing II



(Dr. Hamka, MA.)

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Susmelawati Rosya
NPM : 2064001014
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Magister Sumber Daya Aparatur
Judul Tesis : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rehabilitasi
Psikologi Covid-19 Pada Bagian Psikologi Biro
Sumber Daya Manusia Polda Metro Jaya

Telah mempertahankan tesis di hadapan penguji tesis Program
Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA
LAN Jakarta, Lembaga Administrasi Negara, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 10 November 2021
Pukul : 14.30 - 16.00 WIB

Ketua Sidang : Dr. Mala Sondang Silitonga, MA

Sekretaris : Dr. Asropi, M.Si.

Anggota : Dr. Edy Sutrisno, M.Si

Pembimbing I : Dr. Firman Hadi Rivai, S.STP., MA.

Pembimbing II: Dr. Hamka, MA.



SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Susmelawati Rosya

NPM : 2064001014

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Konsentrasi : Magister Sumber Daya Aparatur

Bersama ini saya menyatakan bahwa tesis yang saya buat berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Psikologi Covid-19 Pada Bagian Psikologi Biro Sumber Daya Manusia Polda Metro Jaya” adalah benar keasliannya dan merupakan hasil karya saya sendiri serta bukan hasil dari penelitian yang telah diajukan guna memperoleh suatu gelar akademik pada universitas ataupun lembaga yang sederajat. Bilamana pada kemudian hari penulisan tesis ini adalah hasil penjiplakan maupun plagiat atas hasil karya orang lain, maka saya bersedia untuk bertanggung jawab serta menerima sanksi menurut peraturan serta ketentuan yang berlaku pada Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 10 November 2021

Pembuat Pernyataan,



Susmelawati Rosya

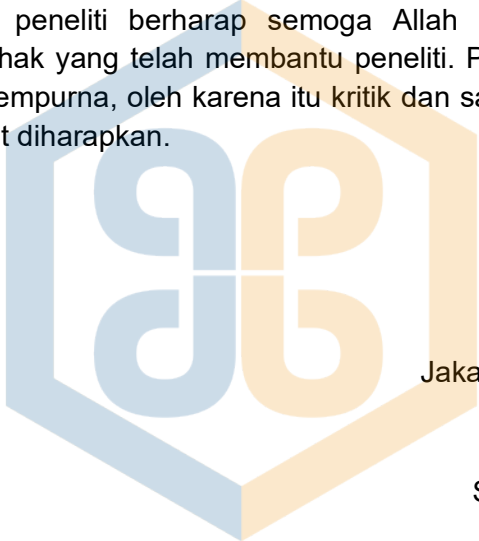
KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Psikologi Covid-19 Pada Bagian Psikologi Biro Sumber Daya Manusia Polda Metro Jaya” dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Terapan Administrasi Publik (M.Tr.Ap) pada Jurusan Administrasi Publik, Program Studi Administrasi Pembangunan Negara, Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Aparatur Politeknik STIA LAN, Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungandan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu Penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan tesis ini. Selanjutnya ucapan terima kasih Penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Firman Hadi Rivai., MPA selaku dosen pengajar dan dosen pembimbing kesatu peneliti yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan tesis ini;
2. Dr. Hamka, M.A., selaku dosen pengajar dan dosen pembimbing kedua peneliti yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan tesis ini;;
3. Seluruh Dewan Penguji mulai dari sidang proposal tesis, seminar hasil penelitian tesis dan sidang akhir tesis, yakni: Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, M.Si, Dr. Mala Sondang Silitonga, MA, Dr. Asropi, M.Si. dan Dr. Edy Sutrisno, M.Si yang telah banyak memberikan saran, pendapat dan pemikirannya dalam penyusunan tesis peneliti;
4. Institusi Polri yang telah memberikan beasiswa kepada peneliti, sehingga peneliti bisa meraih pendidikan pascasarjana pada Politeknik STIA LAN Jakarta;
5. Asisten Kapolri bidang Sumber Daya Manusia Inspektur Jenderal Polisi Drs. Wahyu Widada, M.Phil., atas ijin dan dukungannya kepada peneliti dalam penyusunan tesis ini;
6. Karo Psikologi SSDM Polri Brigadir Jendral Polisi Kristiyono, S.IK., M.Si yang telah memberikan dukungan dan idenya dalam penyusunan tesis ini di tengah kesibukan menjalankan tugas;
7. Karo SDM Polda Metro Jaya, Kombes. Pol. Ida Bagus KD Putra Narendra yang telah memberikan dukungan dan idenya dalam penyusunan tesis ini di tengah kesibukan menjalankan tugas;
8. Seluruh narasumber dan responden yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam penyusunan tesis;
9. Kedua orang tua saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan dorongan moral yang tidak ternilai kepada peneliti;

10. Keluarga beserta anak-anak tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan peneliti sehingga bisa menyelesaikan tesis ini;
11. Seluruh Staf Bag Psikologi Biro SDM Polda Metro Jaya yang telah mendukung peneliti dalam penyelesaian tesis ini;
12. Seluruh Staf dan Sekretariat bidang akademik Politeknik STIA LAN Jakarta terutama Ibu Mega Merdeka Lubis dan Ibu Fida Faridanti yang telah dengan sangat sabar dan banyak membantu selama perkuliahan dan penyelesaian program studi peneliti;
13. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu per satu.

Akhir kata, peneliti berharap semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu peneliti. Peneliti menyadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan.



Jakarta, 10 November 2021
Peneliti

Susmelawati Rosya

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

ABSTRAK

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Psikologi Covid-19 Pada Bagian Psikologi Biro Sumber Daya Manusia Polda Metro Jaya

Susmelaawati Rosya, Firman Hadi Rivai, Hamka

susmelati74@gmail.com

Politeknik STIA LAN Jakarta

Polri sebagai salah satu aparaturnegara berperan sebagai petugas garda terdepan dalam penanganan dan pemulihan Covid-19 serta rentan terhadap dampak psikologis Covid-19. Tingginya persentase masalah psikologis personel Polri selama masa Pandemi Covid-19 berdampak terhadap pelaksanaan kinerja dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan rehabilitasi Covid 19 oleh Bagian Psikologi Biro Sumber Daya Manusia di Polda Metro Jaya.

Tujuan penelitian untuk menganalisa kualitas pelayanan Rehabilitasi Psikologi Covid-19 dan faktor yang mempengaruhi serta merumuskan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan rehabilitasi psikologi Covid-19 pada bagian psikologi Biro Sumber Daya Manusia Polda Metro Jaya. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif, dengan teknik pengambilan data melalui wawancara, dokumentasi, observasi dan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan para Pejabat Fungsi Terkait serta para Pakar dibidang Psikologi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi Psikologi Covid-19 pada Bagian Psikologi Biro SDM Polda Metro Jaya, masih belum optimal. Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan rehabilitasi Covid 19 Biro SDM di Polda Metro Jaya yaitu terbagi menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat. Hasil kajian dalam meningkatkan kualitas pelayanan rehabilitasi psikologi Covid-19 pada bagian psikologi Biro Sumber Daya Manusia Polda Metro Jaya diterapkan 5 (lima) strategi yaitu strategi inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi pengawasan dan strategi budaya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Rehabilitasi Psikologi, Strategi

ABSTRACT

Strategy for Improving The Quality of Covid-19 Psychological Rehabilitation Services In The Psychology Section Of The Human Resource Bureau Polda Metro Jaya

Susmelaawati Rosya, Firman Hadi Rivai, Hamka

susmelati74@gmail.com

Politeknik STIA LAN Jakarta

The National Police as one of the state apparatus acts as the frontline officer in handling and recovering Covid-19 and is vulnerable to the psychological impact of Covid-19. The high percentage of psychological problems of Polri personnel during the Covid-19 Pandemic has an impact on the implementation of performance in the implementation of Covid 19 rehabilitation service activities by the Psychology Section of the Human Resources Bureau at Polda Metro Jaya. The purpose of the study was to analyze the quality of Covid-19 Psychological Rehabilitation services and the factors that influence and formulate strategies to improve the quality of Covid-19 psychological rehabilitation services in the psychology section of the Human Resources Bureau of the Polda Metro Jaya. The research method used is a qualitative method, with data collection techniques through interviews, documentation, observation and Focus Group Discussions (FGD) with Related Functional Officers and experts in the field of Psychology. The results of the study show that the quality of the Covid-19 psychological rehabilitation service at the Psychology Section of the Metro Jaya Police HR Bureau is still not optimal. Factors that affect the quality of the Covid 19 rehabilitation service for the HR Bureau at Polda Metro Jaya are divided into supporting factors and inhibiting factors. The results of the study in improving the quality of psychological rehabilitation services for Covid-19 in the psychology section of the Human Resources Bureau of the Polda Metro Jaya applied 5 (five) strategies, namely core strategy, consequence strategy, customer strategy, supervision strategy and cultural strategy.

Keywords: Quality of Service, Psychological Rehabilitation, Strategy.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Identifikasi Permasalahan	15
C. Rumusan Masalah.....	15
D. Tujuan Penelitian.....	16
E. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Penelitian Terdahulu	17
B. Tinjauan Kebijakan dan Teoritis.....	24
1. Teori Pelayanan Publik	25
2. Pengertian Kualitas	27
3. Pengertian Pelayanan.....	28
4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	29
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	36
6. Pengertian Strategi.....	38
7. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	39
8. Konseling Psikologi Polri.....	46
C. Kerangka Berpikir	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	52
A. Pendekatan Penelitian	52
B. Teknik Pengumpulan Data	53
C. Teknik Analisis Data	57
D. Prosedur Validasi	58
E. Instrumen Penelitian.....	59
BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....	65
A. Umum (Gambaran Permasalahan)	65
B. Hasil survey dan analisis Penelitian	71

1. Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Psikologi Biro SDM di Polda Metro Jaya ...	71
a. <i>Tangibles</i> (berwujud)	71
b. <i>Reliability</i> (keandalan)	79
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan rehabilitasi psikologi Biro SDM Polda Metro Jaya	84
a. Faktor Penghambat	86
b. Faktor Pendukung.....	94
3. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Psikologi Biro SDM Polda Metro Jaya	100
A. Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik	100
1. Core Strategy (strategi inti).....	100
2. Consequences Strategy (strategi konsekuensi)	102
3. Customer Strategy (strategi pelanggan)	104
4. Control Strategy (strategi pengawasan)	108
5. Culture Strategy (strategi budaya)	109
B. <i>Action Plan</i> (Implementasi Strategi)	113
BAB V KESIMPULAN	123
A. Kesimpulan	123
B. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA	127

POLITEKNIK
STIA LAN
 J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Responden Tenaga Kesehatan di Indonesia yang Mengalami Stres Akibat Wabah Covid-19	2
Tabel 1.2	Daftar Personel Yang Mendapat PTDH Tahun 2018-2020	4
Tabel 1.3	Data Jumlah Personel Terdampak Covid-19	5
Tabel 1.4	Akumulasi Total Kasus Per Satker/Polda Personel Polri Terdampak Covid-19 31 Juli 2021	6
Tabel 1.5	Data Kegiatan Rehabilitasi Covid-19 Polda Metro Jaya Tahun 2020	8
Tabel 1.6	Perbandingan Data Jumlah Personel Terdampak Covid-19 Dengan Jumlah Kegiatan Rehabilitasi	9
Tabel 1.7	Daftar Personel Bagpsi Ro SDM Pmj	10
Tabel 1.8	Daftar Personel Bagpsi Ro SDM Pmj Berdasarkan Kualifikasi Pelatihan Tahun 2020	12
Tabel 1.9	Kondisi Sarana Di Bagpsi Ro SDM Pmj	13
Tabel 3.1	Informasi Penelitian	54
Tabel 3.2	Daftar Pertanyaan Penelitian Bagi Petugas Pelaksana Pelayanan Psikologi Rehabilitasi Covid 19	60
Tabel 3.3	Daftar Pertanyaan Penelitian Bagi Personel Polri & Pihak Keluarga Yang Pernah Diberikan Pelayanan Psikologi Rehabilitasi Covid 19	62
Tabel 4.1	Data Personel Polda Metro Jaya	66
Tabel 4.2	Data Personel Polda Metro Jaya	71

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kondisi Psikologis Personel Polda Metro Jaya Kurun Masa Pandemi Covid-19	3
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	49
Gambar 4.1	Peta Wilayah Hukum Polres Di Polda Metro Jaya	65
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Biro Sdm Polda Metro Jaya	68



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Namun upaya untuk mewujudkan Birokrasi Pemerintah yang memposisikan diri sebagai fasilitator bukanlah pekerjaan yang mudah apalagi dalam situasi dan kondisi pandemi Covid-19 ini, dimana telah terjadi berbagai perubahan disegala bidang kehidupan di berbagai belahan dunia termasuk di Indonesia.

Data dari situs Worldometers dan Gugus Covid-19 (2020) tanggal 26 Januari 2021, Indonesia berada di peringkat ke-19 dunia dan ke-1 di Asia. ([https://kabar24.bisnis.com / read / 20210126 / 15 / 1348149](https://kabar24.bisnis.com/read/20210126/15/1348149) / Corona. Akumulasi data selama tahun 2020 terhadap jumlah kasus Covid di Indonesia memiliki jumlah kasus positif Covid-19 sebesar 1.012.350, jumlah pasien yang dinyatakan sembuh 820.356, dan jumlah pasien yang meninggal akibat Covid-19 adalah sebesar 28.468 korban jiwa. Covid-19 telah membuat kondisi sosial ekonomi masyarakat Indonesia menurun. Disamping itu, pengaruh pandemik Covid-19 tidak hanya meliputi persoalan medis atau ekonomis saja namun dampaknya meluas kepada aspek sosial, budaya dan psikologis. Fakta ini disampaikan oleh psikolog Universitas Indonesia, Hamdi Muluk bahwa pemerintah harus mencermati dampak

psikologis yang terjadi. Perubahan sosial dan ekonomi pada masyarakat serta banyaknya kabar tentang penyakit Covid-19 mempengaruhi kondisi psikologi masyarakat dimana masyarakat menjadi galau, takut, stres, dan bahkan ada yang depresi. ([https://nasional.kompas.com /read/ 2020/05/10/12005061/ahlipsikologi – politik – kondisi – psikologis - pengaruhi penanganan-covid-19](https://nasional.kompas.com/read/2020/05/10/12005061/ahlipsikologi-politik-kondisi-psikologis-pengaruh-penanganan-covid-19)).

Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi Polri karena Covid-19 juga berpengaruh terhadap kondisi personel Polri. Polri selaku alat negara yang berperan dalam penegakan hukum, perlindungan, pengayoman serta pelayanan kepada masyarakat sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 dan juga merupakan salah satu Instansi yang menjadi garda terdepan dalam pencegahan, penanganan dan pemulihan Covid-19 di Indonesia rentan terpapar Covid-19 karena dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari berhadapan secara langsung dengan masyarakat di lapangan.

Hasil penelitian tentang dampak psikologis Covid-19 oleh Kementerian Riset dan Teknologi/Badan Riset dan Inovasi Nasional (2020) tentang Dampak Psikologis Tenaga Kesehatan dalam Upaya Menghadapi Pandemi Corona Virus (Covid-19) di Indonesia, pandemi corona virus di Indonesia memberikan dampak psikologis pada tenaga kesehatan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa responden tenaga kesehatan di Indonesia yang mengalami stres akibat wabah Covid-19 yaitu :

Tabel 1.1

Responden tenaga kesehatan di Indonesia yang mengalami stres akibat wabah Covid-19

Tingkat Stres	Persen
Berat	0,8%
Sedang	64,7 %
Ringan	34,5%
Depresi Ringan	11,2%

Sumber: Kemen Riset dan Teknologi/Badan Riset dan Inovasi Nasional, (2020)

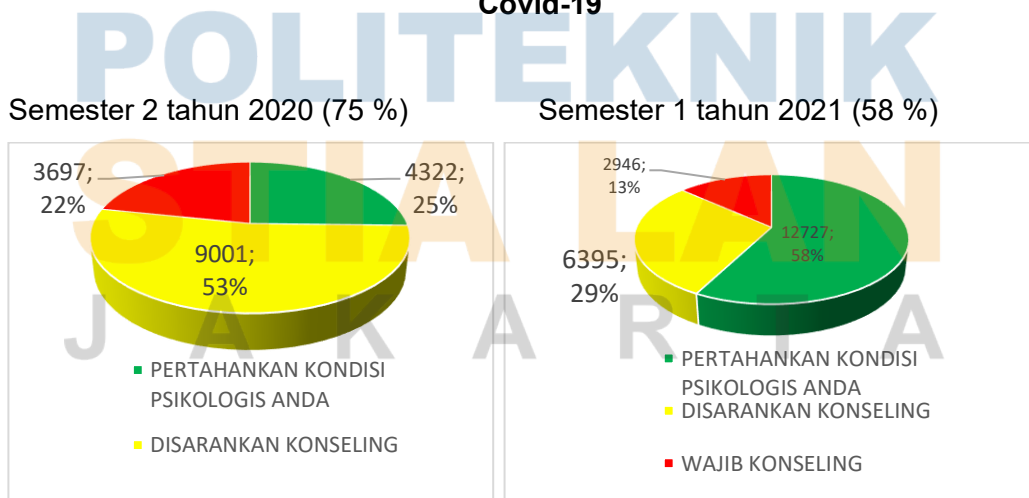
Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat responden tenaga kesehatan di Indonesia yang mengalami stres akibat wabah Covid-19 dengan tingkat stres sangat berat 0.8%, stres sedang 64,7% dan stres ringan 34.5%. Tenaga kesehatan yang mengalami depresi berat sebesar 23.5%. depresi sedang 64.3% dan depresi

ringan 11.2%. Ini artinya personel Polri yang bertugas melayani masyarakat dan personel Polri yang bertugas sebagai petugas kesehatan di rumah sakit Polri dapat menghadapi hal serupa, baik berupa stres dan depresi ringan, sedang maupun berat.

Di Internal Polri khususnya di Polda Metro Jaya, dampak psikologis pandemi Covid-19 tergambar dari kondisi kesehatan mental personel yang diambil dari hasil pemetaan psikologis melalui aplikasi e Mental Polri yang dilaksanakan oleh Biro Psikologi SSDM Polri selama 2 (dua) semester yaitu pada bulan Juni s.d bulan Desember 2020 dan bulan Januari s.d Juni 2021 dengan total jumlah personel Polda secara keseluruhan sebanyak 29.087 orang dapat dijelaskan sebagaimana diagram berikut : Di Internal Polri khususnya di Polda Metro Jaya, dampak psikologis pandemi Covid-19 tergambar dari kondisi kesehatan mental personel yang diambil dari hasil pemetaan psikologis melalui aplikasi e Mental Polri yang dilaksanakan oleh Biro Psikologi SSDM Polri selama 2 (dua) semester yaitu pada bulan Juni s.d bulan Desember 2020 dan bulan Januari s.d Juni 2021 dengan total jumlah personel Polda secara keseluruhan sebanyak 29.087 orang dapat dijelaskan sebagaimana diagram berikut :

Gambar 1.1.

Kondisi Psikologis Personel Polda Metro Jaya Kurun Masa Pandemi Covid-19



Sumber : Data Biro Psikologi SSDM Polri 2021

Dari penjelasan diatas, dapat dijelaskan bahwa kondisi psikologis personel Polda Metro Jaya kurun masa Pandemi Covid-19 tahun dikategorikan cukup tinggi

dengan persentase pada periode semester 2 tahun 2020 yang disarankan dan wajib konseling sebesar 78 % dan pada periode semester 1 tahun 2021 dengan persentase disarankan dan wajib konseling sebesar 42%. Disamping itu kondisi psikologis seseorang akan mempengaruhi bagaimana kinerja dan prestasi seseorang dalam bekerja. Hal ini diperkuat juga dengan data banyaknya jumlah personel Polda yang mendapatkan Pemberhentian Dengan Tidak Hormat semasa Pandemi Covid-19 sebagaimana gambaran table dibawah ini :

Tabel 1.2.

DAFTAR PERSONEL YANG MENDAPAT PTDH TAHUN 2018-2020

NO	TAHUN	JUMLAH PERS PTDH	KET
1.	2018	32	
2.	2019	40	Naik 25 % dari tahun 2018
3.	2020	45	Naik 7 % dari tahun 2019

Sumber : Data Bag Propam Polda Metro Jaya 2021

Terkait dengan penjelasan diatas, dengan tingginya persentase personel yang mempunyai masalah kesehatan mental dan persentase personel yang mendapatkan PTDH menunjukan bahwa tingkat permasalahan psikologis di Polda Metro cukup tinggi selama periode tahun 2019 dan 2020 yaitu dimasa berlangsungnya Pandemi Covid-19 sehingga sangat perlu dilakukan pembenahan dan upaya dalam peningkatan pelayanan psikologi khususnya dalam peningkatan pelayanan rehabilitasi Covid-19 di Bag Psikologi Biro SDM Polda Metro Jaya guna mewujudkan sumber daya manusia Polri yang unggul dan Profesional.

Menyikapi situasi dan kondisi tersebut diatas, Polri sebagai bagian dari aparaturnya Pemerintah telah melakukan berbagai upaya dalam rangka pencegahan dan penanganan Covid-19. Hal ini sejalan dengan Kebijakan Pemerintah sebagaimana yang telah di Intruksikan oleh Presiden Joko Widodo bahwa penanganan Covid menjadi prioritas utama Pemerintah. Salah satu tindak lanjut dari kebijakan Pemerintah yang telah diputuskan dalam Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 7 Tahun 2020 tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) sebagaimana telah diubah dengan Keppres Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020 tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 Covid-19 telah diimplementasikan program Pembentukan Tim Rehabilitasi Covid-

19 di berbagai Satuan Kerja (Satker) dan jajaran di Internal Polri. Tindaklanjut pencegahan dan perawatan Covid-19 ini juga sejalan dengan program prioritas Kapolri saat ini, Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo telah menetapkan 16 (enam belas) program prioritas, salah satu diantara program tersebut yaitu Program Pemantapan Dukungan Polri Dalam Penanganan Covid-19.

Mengingat kualitas dan kuantitas SDM merupakan faktor penentu bagi keberhasilan pelaksanaan tugas pokok Polri di lapangan, oleh karena itu SDM sebagai asset yang penting bagi organisasi (*human capital*) perlu dilakukan perawatan khususnya bagi personel Polri yang terdampak Covid-19 berupa dukungan pelayanan rehabilitasi psikologi sehingga tetap terpelihara kondisinya baik secara fisik maupun secara mental sehingga kinerja Polri di lapangan tetap bisa ditingkatkan guna mewujudkan personel Polri yang unggul dan profesional dimasa yang akan datang.

Berdasarkan data yang dihimpun Tim Satgas IV Rehabilitasi Covid-19 yang dikepalai oleh Karo SDM Polda Metro Jaya, terdapat personel Polri di Polda Metro Jaya, yang terkena paparan Covid-19 sebagaimana table berikut :

Tabel 1.3.
Data Jumlah Personel Terdampak Covid-19.

NO	BULAN	KASUS TERKONFIRMASI POSITIF	MENINGGAL DUNIA	SEMBUH
1.	APRIL	1	-	1
2.	MEI	5	-	5
3.	JUNI	2	-	2
4.	JULI	71	1	70
5.	AGUS	108	3	105
6.	SEPTEMBER	181	7	164
7.	OKTOBER	172	3	169
8.	NOVEMBER	133	7	126
9.	DESEMBER	261	10	251
	JUMLAH	934	31	893

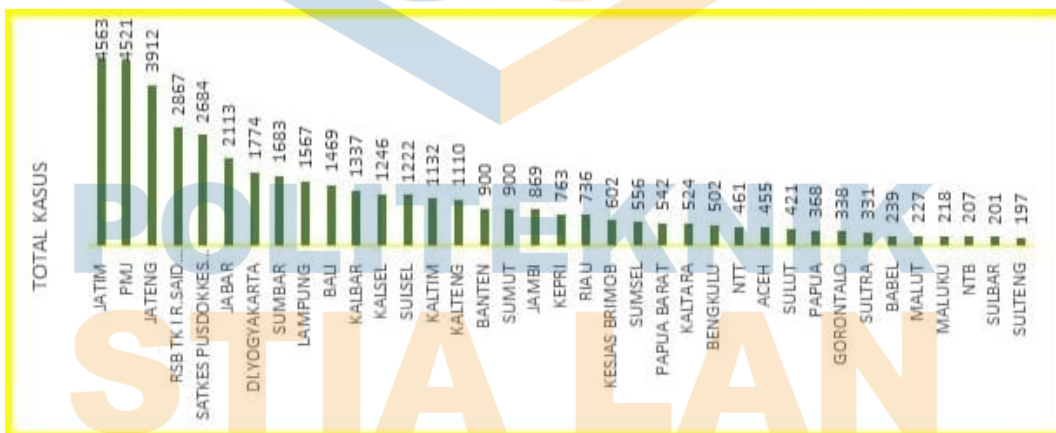
Sumber: Data Bagpsi Ro SDM Polda Metro Jaya 2021

Dari data tabel diatas dapat dijelaskan bahwa adanya kenaikan jumlah personel baik yang ODP, PDP, positif Covid-19 maupun yang meninggal dunia setiap bulan selama tahun 2020, mulai dari bulan April sampai dengan bulan Desember 2020, data menunjukkan bahwa personel yang terdampak Covid-19 dan meninggal semakin meningkat yang artinya kondisi psikologis juga akan mengalami penurunan. Disamping itu, dari akumulasi Update data tanggal 31 Juli 2021 oleh Pusdokkes Mabes Polri bahwa Polda Metro Jaya termasuk dalam peringkat 2 (dua) Polda tertinggi dengan kasus Covid 19 (kasus aktif, sembuh dan meninggal dunia) dari 34 (tigapuluh empat) Polda di seluruh Indonesia.

Adapun total akumulasi data personel Polri dari seluruh Satker/Polda yang terdampak Covid-19 sampai dengan tanggal 31 Juli 2021 dapat digambarkan dalam table dibawah ini :

Tabel 1.4.

**Akumulasi Total Kasus per Satker/Polda
Personel Polri Terdampak Covid-19 31 Juli 2021**



Sumber: Data Pusdokkes Mabes Polri 2021

Berdasarkan dari uraian data tersebut diatas, dengan adanya peningkatan personel Polri yang terdampak Covid-19 setiap bulan selama tahun 2020 dan tingginya jumlah personel Polri yang terdampak Covid di Polda Metro Jaya (*ranking* 2 tertinggi) maka perlu dilaksanakan suatu peningkatan pelayanan rehabilitasi psikologi bagi personel Polri Polda Metro Jaya yang dilakukan melalui kegiatan konseling dan psikoterapi.

Dari hasil survei yang dilakukan oleh Tim Konseling dari Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo dan pendamping dari Ikatan Psikolog Klinis Indonesia (2020) menyatakan bahwa sebagian besar responden yang mengalami paparan Covid-19 merasa perlu mendapatkan informasi tentang penyakit dan cara penularan, pencegahan dan tata laksana, kejelasan status, konsekuensi, alur pemeriksaan dan pembiayaan. Mereka juga sangat perlu untuk mendapatkan pemeriksaan fisik, pemeriksaan psikologi, pemeriksaan penunjang darah dan radiologi, serta pemeriksaan spesimen (SWAB). Kebanyakan dari mereka sangat membutuhkan konseling dan psikoterapi yang bisa dilakukan secara individu maupun kelompok atau online maupun tatap muka.

Dalam hal ini, Tim pendamping psikologis sangat berperan dalam memberikan empati terhadap perasaan cemas, khawatir dan marah yang dialami, membantu mengatasinya, mendukung terhadap apa yang telah diupayakan, dan memberikan situasi yang aman dan nyaman untuk bercerita. Hal lain yang penting untuk dilakukan tim pendamping psikologi adalah melakukan intervensi psikoterapi atau rehabilitasi psikologi yaitu mengembangkan keterampilan adaptasi dan relaksasi.

Di Internal Polri, Bagian Psikologi Ro SDM Polda Metro Jaya sebagai salah satu pengemban Fungsi Psikologi di Biro SDM Polda Metro Jaya dan juga merupakan salah satu bagian Tim Satgas IV Rehabilitasi telah melakukan berbagai upaya untuk mencegah stres pada personel Polri yang terdampak Covid-19 dengan kegiatan pelayanan rehabilitasi psikologi. Kegiatan rehabilitasi psikologi yang dilakukan meliputi kegiatan pendampingan dan konseling pasca trauma. Kegiatan ini sudah dimulai sejak tanggal 26 April 2020 dengan melakukan pemantauan kondisi psikologis kepada personel yang terdampak Covid-19 (Wawancara Bag Psikologi Biro SDM Polda Metro Jaya, Februari 2021).

Di Polda Metro Jaya, rehabilitasi psikologi selama tahun 2020 sudah dilaksanakan sebanyak 339 kali (Wawancara Bag Psikologi Biro SDM Polda Metro Jaya, Februari 2021). Berdasarkan survey langsung ke Bagian Psikologi Biro SDM Polda Metro Jaya, pelaksanaan kegiatan pelayanan rehabilitasi psikologi bagi personel yang terdampak Covid-19 di Polda Metro Jaya belum dapat terlaksana secara optimal.

Hal ini bisa dilihat dari beberapa permasalahan dan kendala diantaranya adalah sebagaimana penjelasan dibawah ini:

1. Minimnya pelaksanaan kegiatan pelayanan rehabilitasi psikologi Covid-19.

Dari survey awal didapat data bahwa pelaksanaan pelayanan rehabilitasi psikologi yang diberikan melalui konselling baik bagi penderita Covid-19 maupun bagi pihak keluarga yang terpapar Covid-19 masih belum optimal. Adapun data pelaksanaan rehabilitasi psikologi yang sudah dilaksanakan oleh Bag Psikologi Biro SDM Polda Metro selama tahun 2020 dapat dijelaskan dalam table berikut ini :

Tabel 1.5.

Data Kegiatan Rehabilitasi Covid-19 Polda Metro Jaya Tahun 2020

NO	BULAN	KEGIATAN REHABILITASI	KET
1	2	3	4
1.	April	1	Kegiatan Rehabilitasi Psikologi juga dapat diberikan kepada pihak keluarga personel yang terpapar.
2.	Mei	5	
3.	Juni	2	
4.	Juli	32	
5.	Agustus	55	
6.	September	60	
7.	Oktober	62	
8.	November	60	
9.	Desember	62	
	JUMLAH	339	

Sumber: Data Bagpsi Ro SDM Polda Metro Jaya 2021

Dari data sebagaimana table diatas dijelaskan bahwa selama tahun 2020 telah dilaksanakan kegiatan rehabilitasi oleh Bagian Psikologi Biro SDM Polda Metro Jaya sebanyak 339 kali dan apabila dibandingkan antara jumlah personel yang terpapar Covid-19 selama tahun 2020 dengan jumlah pelaksanaan kegiatan rehabilitasi psikologi yang telah dilaksanakan maka akan diperoleh gambaran persentase tentang pelayanan rehabilitasi yang sudah dilakukan sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 1.6.

**Perbandingan Data Jumlah Personel Terdampak Covid-19 dengan
Jumlah kegiatan Rehabilitasi**

NO	JUMLAH PERS COVID	YAN REHAB	MINIMAL	%	KET
1	2	3	4	5	6
1	934 Orang	339 kegiatan	$934 \times 3 = 2.802$ Kali	12.1 %	

Sumber: Data Bagpsi Ro SDM Polda Metro Jaya 2021

Dari gambaran table diatas dijelaskan bahwa porsentase pelaksanaan rehabilitasi psikologi bagi personel Polri yang terpapar Covid-19 di Polda Metro masih minim dilaksanakan yaitu sebanyak 12.1 %. Jumlah Ideal Rehabilitasi mengacu kepada Peraturan Asisten Kapolri Bidang Sumber Daya Manusia Kapolri Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pelayanan Konselling Pegawai Negeri Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia dimana pelayanan konselling dilaksanakan melalui 3 tahap kegiatan yaitu kegiatan pemetaan psikologi, pemberian umpan balik dan intervensi psikologi.

Merujuk PerAs Kapolri SSDM Nomor 12 Tahun 2018 tersebut, dijelaskan bahwa pelaksanaan kegiatan pelayanan rehabilitasi melalui kegiatan konselling yang diberikan oleh para Psikolog dan Konselor kepada para personel yang terdampak Covid idelnya minimal dilaksanakan sebanyak 3 (tiga) kali dan bahkan bisa lebih banyak sesuai dengan kebutuhan personel yang terdampak karena pelaksanaan rehabilitasi tidak hanya diberikan kepada penderita atau personel yang terpapar Covid-19 namun juga diberikan kepada Pihak keluarga yang terpapar mengingat peran dan pelibatan keluarga sangat berpengaruh dalam mendukung dan penyembuhan psikis bagi penderita atau personel Polri yang terpapar.

2. Kuantitas SDM yang mengawaki pelayanan rehabilitasi psikologi Covid-19 masih kurang optimal.

Disamping minimnya pelaksanaan kegiatan rehabilitasi psikologi melalui kegiatan konselling bagi para personel yang terpapar Covid-19, kurangnya kuantitas SDM yang mendukung rehabilitasi psikologi Covid-19 di Polda Metro Jaya juga menjadi kendala dalam pelaksanaannya. Adapun jumlah SDM pelaksana rehabilitasi psikologi Covid-19 berdasarkan Surat Perintah Kapolda Metro Jaya adalah 5 orang yang dipimpin langsung oleh Karo SDM sebagai Kasatgas IV Rehalibitasi, dengan anggota Tim Rehabilitasi Psikologi adalah sebagai berikut:

- a. AKBP R. Sajarwo Saputro, Psi.
- b. KOMPOL Jarot Tri Adiono, M.Psi., Psikolog
- c. AKP Donni Akbar, S.Psi., S.IK.
- d. PENATA I Kartika Wahyuningsih, S. Psi., M.M.
- e. BRIGADIR Supriyadi, S. Psi.

Saat ini jumlah personel di Bagpsi Ro SDM Polda Metro Jaya adalah 16 personel. Seperti dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.7

Daftar Personel Bagpsi Ro SDM PMJ.

NO	JABATAN	PANGKAT SESUAI PERKAP	PANGKAT RIIL	DS P	RIIL	KET
1.	Kabagpsi	AKBP	AKBP	1	1	0
2.	Kasubbag psipol	KP	AKP	1	1	0
3.	Kasubbag psipers	KP	KP	1	1	0
4.	Paur Subbag	AKP/ PNS III c/d	PEMBINA & PENATA I	2	2	0
5.	Bamin	BA/PNS II/ I	2 BA	3	2	-1
6.	Banum	BA/PNS II/ I	1 PENGATUR	3	1	-2
				11	8	-3
16 Personel: Riil Sesuai Jabatan Di Perkap 8 Orang + Kelebihan 8 Personel 2 Penata I (Bhay Adm Penyelia), 3 Penda (Bhy Adm Penyelia) 1 Brigadir (Bhy Adm Pelaksana), 2 Bripta (Bhy Adm Pelaksana Pemula)						

Sumber : Biro SDM Polda Metro Jaya.

Berdasarkan data di atas, terdapat kelebihan 8 personel terdiri dari 2 PNS berpangkat Penata I dan 3 PNS sebagai Bhayangkara Administrasi Penyelia, 1 Brigadir sebagai Bhayangkara administrasi Pelaksana, dan 2 Bripda sebagai Bhayangkara Administrasi Pelaksana Pemula. Apabila dicermati dalam tabel DSP dan riil terdapat 3 jabatan yang masih kosong yaitu 1 Bamin dan 2 Banum. Kegiatan rehabilitasi psikologi dibantu oleh Kabagsumda/kasubbagrenmin dan konselor Polres/ satker Polda yang memiliki latar belakang pelatihan konselor psikologi serta latar belakang pendidikan umum psikologi. Namun dalam pelaksanaannya terkendala jumlah dan kemampuan konselor.

3. Kompetensi SDM yang mengawaki pelayanan rehabilitasi psikologi Covid-19 masih kurang optimal.

Dari sisi kualitas, kompetensi SDM yang mendukung rehabilitasi psikologi Covid-19 di Polda Metro Jaya juga belum optimal. Adapun Kompetensi personel Bagpsi Biro SDM Polda Metro Jaya dilihat dari pengetahuan, keterampilan dan sikap/perilaku dari SDM di Bagpsi, sebagai berikut :

a. Pengetahuan (*knowledge*).

Personel Bagpsi Polda Metro Jaya secara keseluruhan berjumlah 16 personel, namun yang terlibat langsung dalam kegiatan rehabilitasi Covid-19 adalah 5 personel yang belum semuanya memiliki pengetahuan sesuai standar dari Himpsi yaitu memiliki latar belakang pendidikan S2 profesi Psikologi. Saat ini dari 5 personel ada 2 personel yang sudah Psikolog sedangkan 3 lainnya masih S1 psikologi. Dari total 16 (enam belas) personel Bagpsi Biro SDM Polda Metro Jaya yang memiliki latar belakang sebagai psikolog adalah 2 (dua) personel, 7 (tujuh) personel memiliki latar belakang pendidikan umum S1 psikologi sedangkan 7 personel lainnya memiliki latar belakang pendidikan umum bukan psikolog (Wawancara Bag Psikologi Biro SDM Polda Metro Jaya, Februari 2021).

b. Keterampilan (*Skill*).

Terdapat kegiatan pelatihan pendampingan psikologi dan pemulihan trauma, dengan perincian data sebagai berikut:

Tabel 1.8
Daftar Personel Bagpsi Ro SDM PMJ Berdasarkan Kualifikasi
Pelatihan Tahun 2020

NO	PANGKAT	PELATIHAN PSIKOLOGI
1.	KABAGPSI	1 PEMULIHAN TRAUMA
2.	KASUBBAG PSIPOL	1 Belum
3.	KASUBBAG PSIPERS	1 Pemulihan trauma
4.	PAUR SUBBAG (2)	2 Pemulihan trauma
5.	BAMIN (2)	2 Belum
6.	DILUAR SP/ JABATAN (2)	2 Pemulihan trauma

Sumber: Data Bagpsi Ro SDM Polda Metro Jaya 2021

Dari 9 personel yang berlatar belakang psikologi, belum semuanya pernah mengikuti pelatihan pendampingan psikologi dan pemulihan trauma. Terdapat 6 (enam) personel Bagpsi Biro SDM Polda Metro Jaya yang pernah mengikuti pelatihan pendampingan psikologi dan pemulihan trauma sedangkan 3 (tiga) personel lainnya belum mengikuti pelatihan pendampingan psikologi dan pemulihan trauma. Tim rehabilitasi Covid-19 di Bagpsi Ro SDM Polda Metro Jaya yang berjumlah 5 personel, belum semuanya memiliki keterampilan berupa pelatihan pendampingan psikologi dan pemulihan trauma. Saat ini dari 5 personel ada 3 personel yang sudah mengikuti pelatihan sedangkan 2 lainnya belum pernah mengikuti.

4. Sarana Prasarana dalam mendukung pelayanan rehabilitasi psikologi Covid-19 masih kurang optimal

Berdasarkan data yang diterima penulis, jumlah, jenis dan kegunaan sarana yang mendukung rehabilitasi psikologi Covid-19 di Polda Metro Jaya masih belum optimal. Hal ini bisa dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.9

Kondisi Sarana di Bagpsi Ro SDM PMJ.

NO	JENIS SARANA	JML	JENIS	KEGUNAAN
1.	Ruang Petugas	5	3 ruang kerja masing-masing petugas dan 1 (satu) ruangan komputer Bersama	3 ruangan masing-masing petugas cukup nyaman untuk kegiatan rehabilitasi psikologi. 1 ruang tes namun harus bergantian dengan kegiatan lainnya. 1 ruang komputer bersama dengan staf lainnya sehingga ada kemungkinan gangguan selama penyusunan laporan.
2.	Komputer untuk Menyusun laporan	1	Komputer kerja untuk menyusun laporan kegiatan di Bagpsi.	Kegunaan: Penyusunan rengiat rehabilitasi Covid-19 Penyusunan laporan Penyimpanan dokumentasi kegiatan
3.	Printer	1	Printer kerja dinas yang digunakan petugas.	Digunakan untuk mencetak laporan-laporan (rencana kegiatan, laporan kegiatan, dan dokumentasi kegiatan).
4.	Ponsel/HP	4	HP pribadi petugas/Psikolog.	Digunakan untuk <i>video call</i> atau <i>zoom meeting</i> dengan personel yang memerlukan rehabilitasi psikologi.
5.	Jaringan internet zoom	4	Jaringan internet,	Digunakan untuk <i>video call</i> atau <i>zoom meeting</i> dengan personel yang memerlukan rehabilitasi psikologi. Ada 2: Jaringan internet kantor yang disediakan oleh Dinas Jaringan internat di HP masing-masing petugas
6.	Alat tulis/ Catatan	4	Alat tulis dinas rutin.	Digunakan untuk mencatat kegiatan rehabilitasi psikologi.

Sumber: Data Bagpsi Ro SDM Polda Metro Jaya 2021

Berdasarkan data tabel diatas, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Bagpsi Biro SDM Polda Metro Jaya terhitung belum memadai. Sebagaimana prinsip dalam manajemen sarana prasarana Polri bahwa pengelolaan sarana dan prasarana, diantaranya harus sesuai tepat jenis, tepat jumlah, dan tepat guna atau tepat pemakaian. Jenis dan mutu sarana yang diperlukan dalam mendukung rehabilitasi psikologi Covid-19 di Bagpsi Biro SDM Polda Metro masih terbatas yaitu pada jumlah perangkat internet dan jumlah komputer sebanyak 1 unit dapat dikatakan kurang apabila harus digunakan untuk media pertemuan daring serta digunakan untuk keperluan lainnya seperti untuk operator sistem dan lainnya. Kegunaan dari sarana yang ada dalam mendukung rehabilitasi psikologi Covid-19 di Bagpsi Biro SDM Polda Metro Jaya masih terdapat beberapa jenis peralatan yang belum terdukung dari dinas yaitu alat komunikasi daring berupa HP yang terkoneksi dengan jaringan internet yang baik, ruangan yang masih bergantian dengan kebutuhan tes, serta jaringan internet yang bagus untuk koneksi daring.

5. Pengendalian dalam rehabilitasi psikologi Covid-19 di Polda Metro Jaya masih belum optimal.

Kegiatan pengendalian yang meliputi kegiatan pelaporan, pengawasan serta evaluasi juga masih belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dijelaskan dari wawancara Bag Psikologi Biro SDM Polda Metro Jaya pada bulan Februari 2021 bahwa pelaporan kegiatan hanya dilakukan setiap hari meliputi kegiatan yang dilakukan, metode, serta SDM yang terlibat dalam kegiatan. Dari aspek pengawasan, belum terselenggaranya pelaksanaan supervisi yang dilakukan oleh masing-masing Kasatfung yang personelnnya sedang menjalani Rehabilitasi Psikologi Covid-19. Sedangkan untuk Analisa dan evaluasi pelaksanaan program secara keseluruhan juga belum dilakukan baik yang meliputi teknis pelaksanaan maupun meliputi kebutuhan sarana seperti jaringan internet yang kuat, ruangan yang memadai, dan alat komunikasi dengan spesifikasi yang diperlukan. Pelaksanaan rehabilitasi psikologi hanya dilakukan sesuai kemampuan personel yang terlibat sehingga

belum semua personel terdampak Covid-19 dapat diberikan rehabilitasi secara intensif.

B. Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan dari data-data pendukung sebagaimana yang diuraikan diatas, maka Identifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Minimnya pelaksanaan kegiatan pelayanan rehabilitasi psikologi Covid-19.
2. Kuantitas SDM yang mengawaki pelayanan rehabilitasi psikologi Covid-19 masih kurang optimal.
3. Kompetensi SDM yang mengawaki pelayanan rehabilitasi psikologi Covid-19 masih kurang optimal.
4. Sarana Prasarana dalam mendukung pelayanan rehabilitasi psikologi Covid-19 masih kurang optimal.
5. Pengendalian dalam pelaksanaan pelayanan rehabilitasi psikologi Covid-19 masih kurang optimal.

Dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM Polri di masa Pandemi Covid-19, perlu dilakukan perawatan berupa dukungan pelayanan rehabilitasi psikologi khususnya bagi personel Polri yang terdampak covid sehingga tetap terpelihara kondisinya baik secara fisik maupun secara mental dan kinerja Polri dilapangan tetap bisa ditingkatkan guna mewujudkan personel Polri profesional dan unggul dimasa yang akan datang. Dari berbagai penjelasan diatas, menjadikan suatu topik yang menarik bagi penulis untuk membuat suatu kajian atau penelitian tentang **“Strategi peningkatan kualitas Pelayanan Rehabilitasi Psikologi Covid-19 pada Bagian Psikologi Biro Sumber Daya Manusia Polda Metro Jaya”**

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada penjelasan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada sebelumnya, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Rehabilitasi Psikologi Covid-19 Pada Bagian Psikologi Biro Sumber Daya Manusia Polri Polda Metro Jaya?

2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan Rehabilitasi Psikologi Covid-19 Pada Bagian Psikologi Biro Sumber Daya Manusia Polri Polda Metro Jaya?
3. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan Rehabilitasi Psikologi Covid-19 Pada Bagian Psikologi Biro Sumber Daya Manusia Polri Polda Metro Jaya?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan Rehabilitasi Psikologi Covid-19 Pada Bagian Psikologi Biro Sumber Daya Manusia Polri Polda Metro Jaya.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan Rehabilitasi Psikologi Covid-19 Pada Bagian Psikologi Biro Sumber Daya Manusia Polri Polda Metro Jaya.
3. Merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan Rehabilitasi Psikologi Covid-19 Pada Bagian Psikologi Biro Sumber Daya Manusia Polri Polda Metro Jaya.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penulisan ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan ide gagasan bagi Bagian Psikologi Biro Sumber Daya Manusia Polri di Polda Metro Jaya.
2. Penulisan ini diharapkan dapat dijadikan referensi atau Pilot Project dalam kegiatan pelayanan rehabilitasi psikologi Covid-19 bagi Bagian Psikologi Biro SDM di Polda-Polda di seluruh Indonesia dan berbagai pihak.