



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Pusat Layanan Psikologi

Dr. Bachtiar Syaiful Bachri, M.Pd
Dr. Himawan Wismanadi, M.Pd
Dr. Umi Anugerah Izzati, M.Psi, Psikolog
Olievia Prabandini Mulyana, M.Psi., Psikolog
Nurchayati, Ph.D.
Eka Cahya Maulidiyah, M.Pd

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
Pusat Layanan Psikologi

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Pusat Layanan Psikologi

Dr. Bachtiar Syaiful Bachri, M.Pd
Dr. Himawan Wismanadi, M.Pd
Dr. Umi Anugerah Izzati, M.Psi, Psikolog
Olievia Prabandini Mulyana, M.Psi., Psikolog
Nurchayati, Ph.D.
Eka Cahya Maulidiyah, M.Pd



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Pusat Layanan Psikologi

Buku Ini Merupakan Hasil Kerjasama Antara:
Penerbit Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia (PRCI)
dengan
Pusat Layanan Psikologi LP3 UNESA

Penulis:

Dr. Bachtiar Syaiful Bachri, M.Pd
Dr. Himawan Wismanadi, M.Pd
Dr. Umi Anugerah Izzati, M.Psi, Psikolog
Olievia Prabandini Mulyana, M.Psi., Psikolog
Nurchayati, Ph.D.
Eka Cahya Maulidiyah, M.Pd

Cetakan Pertama: Januari 2023

Cover: Tim Penyusun

Tata Letak: Tim Kreatif PRCI

Hak Cipta 2023, pada Penulis. Diterbitkan pertama kali oleh:

Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
ANGGOTA IKAPI JAWA BARAT

Pondok Karisma Residence Jalan Raflesia VI D.151
Panglayungan, Cipedes Tasikmalaya – 085223186009

Website: www.rcipress.rcipublisher.org
E-mail: rumahcemerlangindonesia@gmail.com

Copyright © 2023 by Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
All Right Reserved

- Cet. I –: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2023
Dimensi : 14,8 x 21 cm
ISBN:

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak buku ini dalam bentuk dan dengan
cara apapun tanpa izin tertulis dari penulis dan penerbit

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang
Hak Cipta Pasal 72

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta
Pasal 72

Barang siapa dengan sengaja melanggar dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal ayat (1) atau pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling sedikit 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp.1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran hak cipta terkait sebagai dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan limpahan rahmat hidayah-Nya, kami dapat menyelesaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pusat Layanan Psikologi Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi UNESA dengan baik. SOP ini disusun dengan tujuan untuk membantu dalam melaksanakan pelayanan dan memberi gambaran dari berbagai layanan yang ada pada Pusat Layanan Psikologi. Diharapkan dengan adanya SOP ini pelayanan yang diberikan akan lebih efektif dan efisien.

Kami menyadari bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) ini belum sempurna, untuk itu perlu dilakukan revisi jika diperlukan untuk masa yang akan datang. Sehubungan dengan hal itu, diharapkan saran dan masukan dari berbagai pihak untuk penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini.

Surabaya, 4 November 2022
Ketua Pusat Layanan Psikologi

Dr. Umi Anugerah Izzati, M.Psi., Psikolog

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	4
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Maksud & Tujuan.....	5
1.3 Aspek Strategis Organisasi	6
BAB II STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	7
2.1 PEMERIKSAAN PSIKOLOGI.....	7
2.1.1 Pemeriksaan Psikologi Individu	7
2.1.2 Pemeriksaan Psikologi Kelompok	8
2.2 KONSULTASI PSIKOLOGI.....	14
2.3 SEMINAR PSIKOLOGI	17
2.3.1 Seminar Peserta Individu	17
2.3.2 Seminar Peserta Kelompok.....	19
2.4 PELATIHAN PSIKOLOGI.....	25
2.4.1 Pelatihan Psikologi Peserta Individu	25
2.4.2 Pelatihan Psikologi Peserta Kelompok	27
2.5 WORKSHOP PSIKOLOGI.....	33
2.5.1 Workshop Psikologi Peserta Individu.....	33
2.5.1 Workshop Psikologi Peserta Kelompok	35
LAMPIRAN	41

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Layanan Psikologi (PLP) merupakan salah satu pusat di bawah naungan Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya. Pusat Layanan Psikologi didirikan dengan tujuan untuk memberikan layanan psikologi kepada masyarakat luas. Tim Pusat Layanan Psikologi Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya berkomitmen untuk menerapkan prinsip profesionalitas dan kualitas yang baik dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.

Adapun program dan layanan yang diberikan oleh Pusat Layanan Psikologi telah direncanakan secara strategis dengan merujuk pada kebutuhan masyarakat atas layanan psikologis. Maka program dan layanan Pusat Layanan Psikologis diantaranya adalah pemeriksaan psikologi, konsultasi psikologi, serta kegiatan edukasi melalui seminar, pelatihan, dan workshop yang mana ditujukan pada berbagai lapisan masyarakat baik secara individual maupun sektoral.

Dalam rangka untuk menjamin kegiatan layanan psikologis yang efektif, efisien, dan tepat sasaran, maka Pusat Layanan Psikologi sebagai entitas utama pelaksana operasional layanan psikologi di LP3 UNESA diharapkan mampu menghadirkan proses perencanaan yang transparan, dan akuntabel.

Sehubungan dengan latar belakang diatas, Pusat Layanan Psikologi perlu melakukan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini dilakukan membantu dalam melaksanakan pelayanan dan memberi gambaran dari berbagai layanan yang ada pada Pusat Layanan Psikologi.

1.2 Maksud & Tujuan

Penyusunan Standar Operasional Prosedur Pusat Layanan Psikologi, Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi (LP3), UNESA tahun 2022 dimaksudkan untuk membantu dalam melaksanakan pelayanan dan memberikan gambaran dari berbagai layanan yang ada pada Pusat Layanan Psikologi.

Standar Operasional Prosedur Pusat Layanan Psikologi, Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya memiliki manfaat yaitu memberikan informasi mengenai alur dari layanan yang ada di Pusat Layanan Psikologi.

1.3 Aspek Strategis Organisasi

Pusat Layanan Psikologi, LP3, UNESA berperan terhadap pelaksanaan pemberian layanan psikologis secara efektif, efisien dan profesional yang pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat. Peran Pusat Layanan Psikologi sebagai pusat yang menangani berbagai program dan kegiatan strategi dalam lingkup psikologis dengan memperhitungkan sumber daya yang tersedia, maka telah menempatkan Pusat Layanan Psikologi sebagai Pusat yang strategis dalam Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Profesi (LP3) Universitas Negeri Surabaya.

Pusat Layanan Psikologi berkomitmen untuk menerapkan prinsip profesionalitas dan kualitas yang baik dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Berdirinya Pusat Layanan Psikologi UNESA diharapkan mampu mewujudkan tuntutan masyarakat akan layanan psikologi yang berkualitas, sehingga Pusat Layanan Psikologi berusaha untuk memberikan program dan layanan sebaik mungkin.

BAB II

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

2.1 PEMERIKSAAN PSIKOLOGI

Tujuan	Prosedur ini bertujuan memberikan penjelasan mengenai pelaksanaan pemeriksaan psikologi individu dan pemeriksaan psikologi kelompok; prosedur disusun untuk memastikan proses praktik psikologi dapat berjalan secara terstruktur dan berkualitas.
Panduan Kebijakan	1. Prosedur Pendaftaran 2. Prosedur Pelaksanaan 3. Prosedur Pengambilan Hasil 4. Sistem Rujukan
Pihak Terkait	1. Klien Klien merupakan pihak yang melakukan permintaan untuk penggunaan jasa layanan Pemeriksaan Psikologi 2. Tim Pusat Layanan Psikologi Tim Pusat Layanan Psikologi merupakan pihak yang menyediakan jasa Pelayanan Psikologi
Form yang Diperlukan	1. Form Pendaftaran 2. Form Survei Kepuasan Pelanggan

2.1.1 Pemeriksaan Psikologi Individu

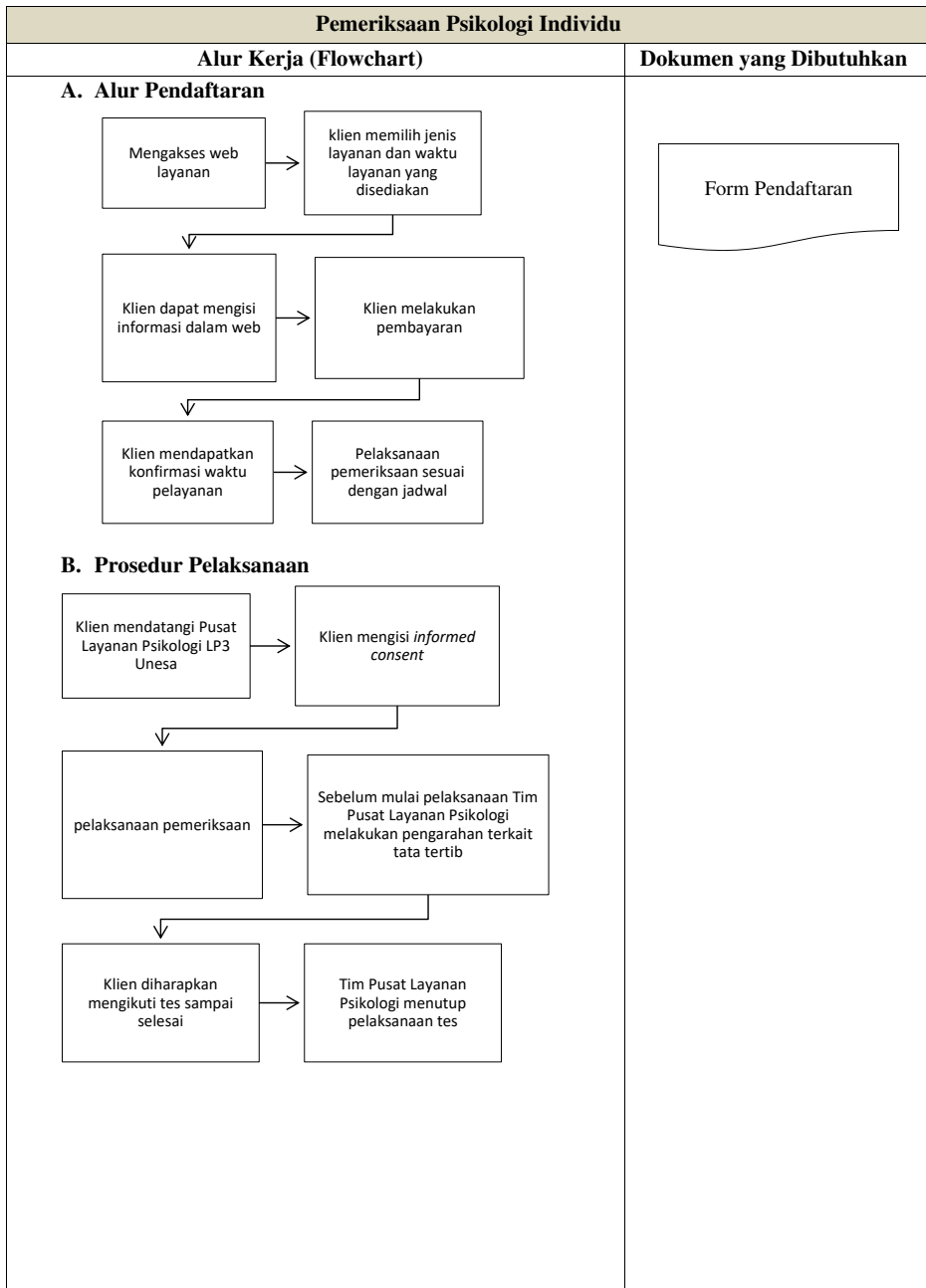
Prosedur Pendaftaran	1. Klien dapat mendaftar layanan melalui web Pusat Layanan Psikologi LP3 Unesa. 2. Klien memilih jenis layanan dan waktu layanan yang disediakan dalam web Pusat Layanan Psikologi. 3. Klien dapat mengisi informasi yang disyaratkan dalam web (Biodata). 4. Klien dapat melakukan pembayaran melalui Bank BTN no. virtual account 9422091319209130702 a.n. P.LAYANAN PSIKOLOGI berdasarkan tarif yang tercantum di Peraturan Rektor Universitas Negeri Surabaya Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik Universitas Negeri Surabaya. 5. Klien mendapatkan konfirmasi waktu pelayanan. 6. Klien menjalankan pemeriksaan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
Prosedur Pelaksanaan	1. Klien mendatangi Pusat Layanan Psikologi LP3 Unesa yang ada di Gedung LP3 Lantai 2, Unesa Lidah, Surabaya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan Tim Pusat Layanan Psikologi. 2. Klien mengisi <i>informed consent</i> yang diberikan oleh Tim Pusat

	Layanan Psikologi. 3. Pelaksanaan pemeriksaan ini dipandu oleh Tim Pusat Layanan Psikologi. 4. Sebelum pemeriksaan Psikologi dimulai, Tim Pusat Layanan Psikologi memberikan pengarahan terkait dengan tata tertib dan aturan yang harus diikuti oleh klien selama pelaksanaan pemeriksaan Psikologi. 5. Pelaksanaan pemeriksaan Psikologi, klien diharapkan mengikuti tes sampai selesai. 6. Tim Pusat Layanan Psikologi menutup pelaksanaan tes.
Prosedur Pengambilan Hasil	1. Tim Pusat Layanan Psikologi memberikan informasi pengambilan hasil pemeriksaan 2. Penyerahan laporan 7 hari kerja setelah pelaksanaan 3. Klien mengkonfirmasi pengambilan laporan hasil pemeriksaan kepada Tim Pusat Layanan Psikologi 4. Klien mendatangi Pusat Layanan Psikologi LP3 Unesa yang ada di Gedung LP3 Lantai 2, Unesa Lidah, Surabaya 5. Klien menerima laporan hasil pemeriksaan Psikologi 6. Tim Pusat Layanan Psikologi memberikan tanda terima hasil pemeriksaan kepada klien 7. Klien mengisi survei kepuasan pelanggan

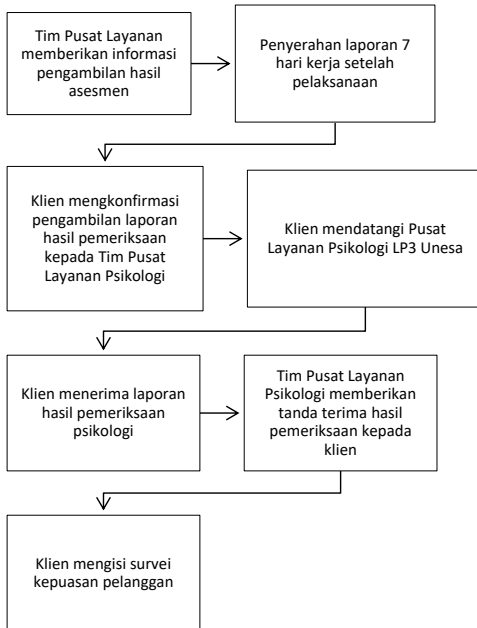
2.1.2 Pemeriksaan Psikologi Kelompok

Prosedur Pendaftaran	1. Klien dapat mengakses web Pusat Layanan Psikologi LP3 Unesa. 2. Klien memilih jenis layanan dan waktu layanan yang disediakan dalam web Pusat Layanan Psikologi LP3 Unesa. 3. Klien dapat mengisi informasi yang disyaratkan dalam web (Biodata). 4. Setelah tahap pengisian formulir pendaftaran dan lanjut ke pemberian MoU. 5. Tim Pusat Layanan Psikologi menyiapkan draft MoU atau Memorandum of Understanding yang merupakan pernyataan kesepahaman atau keseriusan bekerja sama dengan Pusat Layanan Psikologi. 6. Klien meninjau MoU yang telah diberikan oleh Tim Pusat Layanan Psikologi. 7. Pengesahan MoU pihak kedua disepakati oleh kedua belah pihak dan disahkan oleh masing-masing. 8. Tim Pusat Layanan Psikologi dan klien menyiapkan draft Surat Perjanjian Kerja sama yang di dalamnya terdapat jenis
-----------------------------	--

	pemeriksaan, fasilitas, jumlah peserta beserta tarif layanan yang telah disepakati bersama. 9. Tim Pusat Layanan Psikologi dan Klien meninjau kembali konsep yang telah disepakati bersama tersebut. 10. Pengesahan Surat Perjanjian Kerja sama yang telah disepakati oleh kedua belah pihak disahkan oleh masing masing pimpinan yang bertanggung jawab. 11. Klien dapat melakukan Pembayaran 50% dari tarif layanan yang telah disepakati. 12. Klien dapat melakukan pembayaran melalui Bank BTN no. virtual account 9422091319209130702 a.n. P.LAYANAN PSIKOLOGI. 13. Pemeriksaan psikologi kelompok dapat dilaksanakan berdasarkan waktu yang telah disepakati.
Prosedur Pelaksanaan	1. Peserta mendatangi tempat pemeriksaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. 2. Peserta mengisi <i>informed consent</i> yang diberikan oleh Tim Pusat Layanan Psikologi. 3. Pelaksanaan pemeriksaan ini dipandu oleh Tim Pusat Layanan Psikologi. 4. Sebelum pemeriksaan dimulai, Tim Pusat Layanan Psikologi memberikan pengarahan terkait dengan tata tertib dan aturan yang harus diikuti oleh peserta selama pelaksanaan pemeriksaan. 5. Peserta wajib mengikuti tes sampai selesai.
Prosedur Pengambilan Hasil	1. Tim Pusat Layanan Psikologi memberikan informasi kepada klien untuk pengambilan hasil. 2. Klien melakukan pelunasan biaya layanan dan pengambilan laporan. 3. Serah terima hasil pemeriksaan. 4. Mengisi form kepuasan pelanggan.
SISTEM RUJUKAN	
Sistem rujukan dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan layanan peserta dan merujukkan kepada pusat layanan yang sesuai. Langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam melakukan sistem rujukan, antara lain: 1. Melakukan asesmen awal secara lisan atau tertulis. 2. Mengevaluasi kebutuhan layanan. 3. Merujuk ke pusat layanan yang sesuai di lingkungan Unesa.	



C. Prosedur Pengambilan Hasil



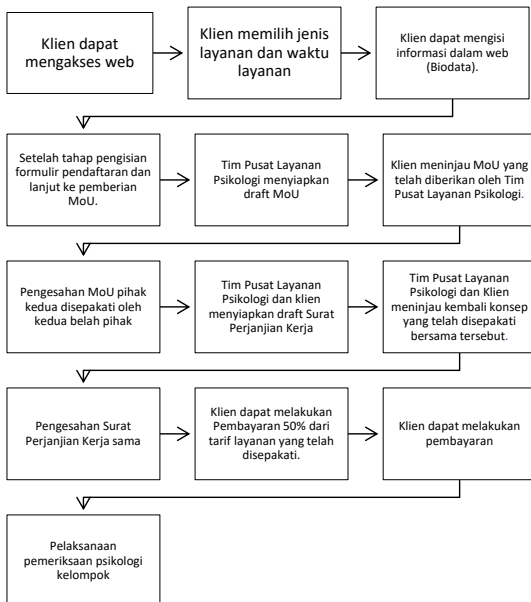
Form Survei Kepuasan Pelanggan

Pemeriksaan Psikologi Kelompok

Alur Kerja (Flowchart)

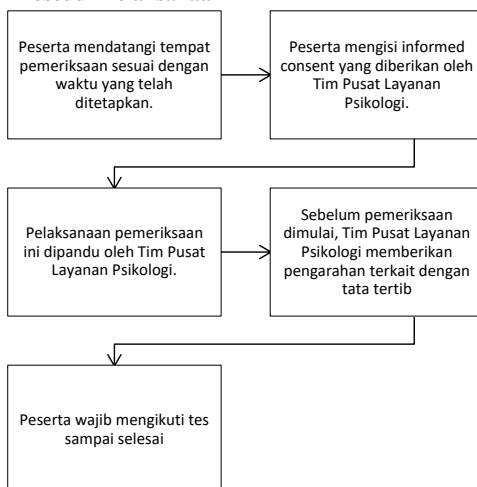
Dokumen yang Dibutuhkan

A. Prosedur Pendaftaran

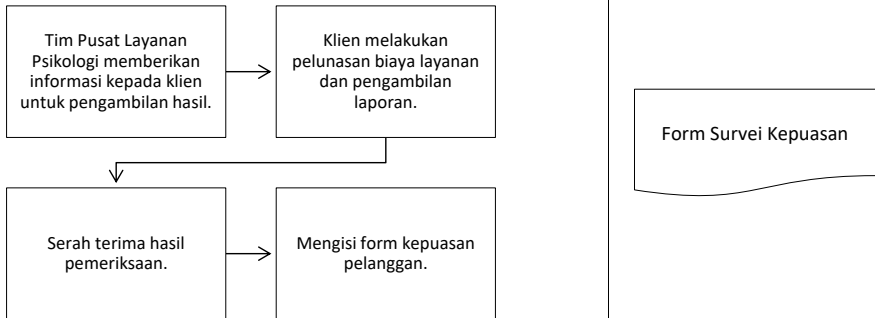


Form Pendaftaran

B. Prosedur Pelaksanaan

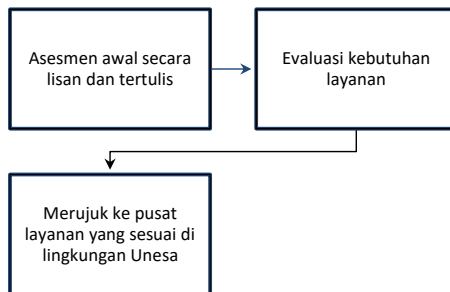


C. Prosedur Pengambilan Hasil



Prosedur Sistem Rujukan

Alur Kerja (Flowchart)



2.2 KONSULTASI PSIKOLOGI

Tujuan	Prosedur ini bertujuan memberikan penjelasan mengenai pelaksanaan konsultasi psikologi; prosedur disusun untuk memastikan proses konsultasi dapat berjalan secara terstruktur dan berkualitas.
Panduan Kebijakan	1. Prosedur Pendaftaran 2. Prosedur Pelaksanaan 3. Sistem Rujukan
Pihak Terkait	1. Klien Klien merupakan pihak yang melakukan permintaan untuk penggunaan jasa layanan Konsultasi Psikologi 2. Tim Pusat Layanan Psikologi Tim Pusat Layanan Psikologi merupakan pihak yang menyediakan jasa Pelayanan Psikologi
Form yang Diperlukan	1. Form Pendaftaran 2. Form Survei Kepuasan Pelanggan
Prosedur Pendaftaran	1. Klien dapat mengakses web Pusat Layanan Psikologi LP3 Unesa. 2. Klien memilih jenis layanan dan waktu layanan yang disediakan dalam web Pusat Layanan Psikologi 3. Klien dapat mengisi informasi yang disyaratkan dalam web (Biodata). 4. Klien dapat melakukan pembayaran melalui Bank BTN no. virtual account 9422091319209130702 a.n. P.LAYANAN PSIKOLOGI berdasarkan tarif yang tercantum di Peraturan Rektor Universitas Negeri Surabaya Tentang Tarif Layanan Penunjang Akademik Universitas Negeri Surabaya. 5. Klien mendapatkan konfirmasi waktu pelaksanaan. 6. Klien menjalankan konsultasi individu sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
Prosedur Pelaksanaan	1. Klien mendatangi Pusat Layanan Psikologi LP3 Unesa yang ada di Gedung LP3 Lantai 2, Unesa Lidah, Surabaya sesuai waktu yang telah ditetapkan. 2. Klien mengisi terlebih <i>informed consent</i> diberikan oleh Tim Pusat Layanan Psikologi. 3. Tim Pusat Layanan Psikologi dan Klien melakukan sesi konsultasi sesuai waktu yang ditentukan. 4. Tim Pusat Layanan Psikologi menutup sesi konsultasi. 5. Klien mengisi survei kepuasan pelanggan

Sistem Rujukan

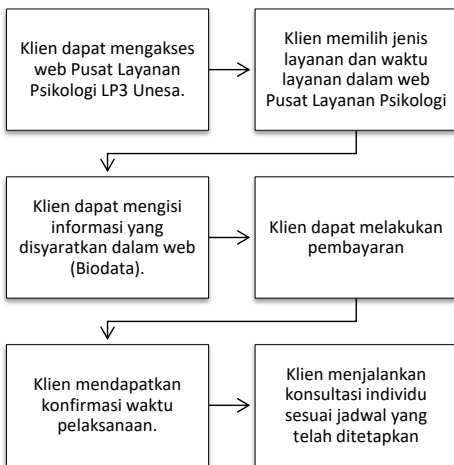
Sistem rujukan dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan layanan dan merujukkan kepada pusat layanan yang sesuai. Langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam melakukan sistem rujukan, antara lain:

1. Mengevaluasi hasil dari konsultasi individu.
2. Merujuk ke pusat layanan yang sesuai di lingkungan Unesa.

Alur Kerja (Flowchart)

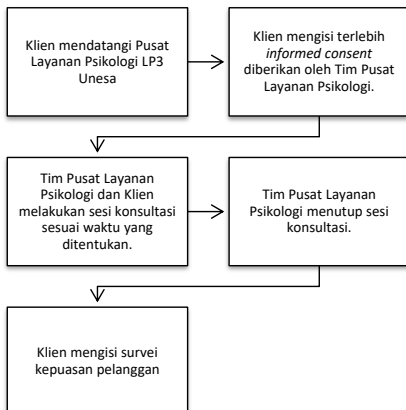
Dokumen yang Dibutuhkan

A. Alur Pendaftaran



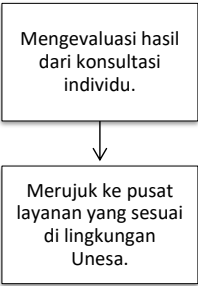
Form Pendaftaran

B. Alur Pelaksanaan



Form Survey
Kepuasan Pelanggan

C. Alur Sistem Rujukan



2.3 SEMINAR PSIKOLOGI

2.3.1 Seminar Peserta Individu

Tujuan	Prosedur ini bertujuan memberikan penjelasan mengenai pelaksanaan seminar psikologi peserta individu; prosedur disusun untuk memastikan proses seminar psikologi dapat berjalan secara terstruktur dan berkualitas.
Panduan Kebijakan	1. Prosedur Pendaftaran 2. Prosedur Pelaksanaan
Pihak Terkait	1. Peserta Peserta merupakan pihak yang ikut serta atau yang mengambil bagian dalam Seminar 2. Tim Pusat Layanan Psikologi Tim Pusat Layanan Psikologi merupakan pihak yang menyediakan jasa Pelayanan Psikologi
Form yang Diperlukan	1. Form Pendaftaran 2. Form Evaluasi
Prosedur Persiapan	1. Tim Pusat Layanan Psikologi menentukan tema seminar yang menarik untuk diadakan sesuai dengan kondisi dan keadaan yang berkaitan dengan bidang psikologi. 2. Setelah tema seminar dipilih maka ditentukan waktu pelaksanaan seminar dan durasi pelaksanaan seminar dan target peserta. 3. Tim Pusat Layanan Psikologi menentukan narasumber seminar yang sesuai dengan tema seminar yang sedang diadakan. 4. Tim Pusat Layanan Psikologi mempersiapkan kebutuhan seminar psikologi. 5. Tim Pusat Layanan Psikologi membuat brosur seminar yang menarik sesuai tema yang sudah disepakati agar dapat menarik peserta seminar yang menjadi target peserta. 6. Tim Pusat Layanan Psikologi LP3 Unesa mempublikasikan seminar melalui media online.
Prosedur Pendaftaran	1. Peserta mendapatkan pesan atau melihat brosur melalui media online terkait seminar yang sedang diadakan oleh Pusat Layanan Psikologi. 2. Peserta yang tertarik mengikuti seminar dapat membaca persyaratan dan prosedur pendaftaran peserta.