Jurnal GEMBIRA (Pengabdian Kepada Masyarakat)
Vol. 4, No. 5, Oktober 2026
E-ISSN 2985-3346

PSIKOEDUKASI PENGELOLAAN EMOSI UNTUK PENGUATAN *PSYCHOLOGICAL SAFETY* PEGAWAI PELAYANAN PENGADILAN AGAMA PRABUMULIH

PSYCHOEDUCATION ON EMOTION MANAGEMENT TO STRENGTHEN PSYCHOLOGICAL SAFETY AMONG SERVICE STAFF AT THE PRABUMULIH RELIGIOUS COURT

Jeni Anggraini[1*], Sayang Ajeng Mardhiyah[2]
Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia
[1]anggrainijeni2@gmail.com, [2]ajeng_mardhiyah.psi@fk.unsri.ac.id

Article History:
Received: September 07th, 2026
Revised: October 10th, 2026
Published: October 15th, 2026

Keywords: *Psychological Safety, Emotion Management, Public Service, and Psychoeducation.*

Abstract: *Public service employees at the Prabumulih Religious Court interact directly with litigants who have diverse needs and emotional conditions. These conditions can require employees to manage their emotions while maintaining professional service quality. This internship activity aims to increase employee knowledge regarding psychological safety and emotional management strategies. The intervention method used was face-to-face psychoeducation through interactive lectures, sharing sessions, and discussions. The evaluation was conducted using a one-group pretest-posttest design with 11 employees and analyzed using a Paired Sample t-test. The results showed an increase in the average knowledge score of participants from 8.73 in the pretest to*

Abstrak

Pegawai pelayanan publik di Pengadilan Agama Prabumulih berinteraksi secara langsung dengan masyarakat berperkara yang memiliki kebutuhan dan kondisi emosional yang beragam. Kondisi tersebut dapat menuntut pegawai untuk mengelola emosi sekaligus mempertahankan kualitas pelayanan secara profesional. Kegiatan PKL ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan pegawai mengenai *psychological safety* dan strategi pengelolaan emosi. Metode intervensi yang digunakan adalah psikoedukasi secara tatap muka melalui ceramah interaktif, *sharing session*, dan diskusi. Evaluasi dilakukan dengan desain *one-group pretest-posttest* kepada 13 orang pegawai dan dianalisis menggunakan *Paired Sample t-test*. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan nilai rata-rata pengetahuan peserta dari 8.461 pada *pre-test* menjadi 9.385 pada *post-test* dengan nilai $p < 0,05$, yang membuktikan adanya peningkatan signifikan. Evaluasi kepuasan peserta juga menunjukkan tanggapan yang positif terhadap jalannya kegiatan.

Kata Kunci: *Psychological Safety*, Pengelolaan Emosi, Pelayanan Publik, Psikoedukasi

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan indikator utama dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan, termasuk pada lembaga peradilan (Hanifah dkk., 2026). Dalam menjalankan tugasnya, pegawai pelayanan publik berinteraksi secara rutin dengan masyarakat dan dituntut untuk menerapkan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) serta 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin) secara profesional (Sugianto & Putra, 2022). Namun, intensitas interaksi yang tinggi serta keberagaman karakter dan kebutuhan masyarakat yang dilayani kerap menjadi faktor pemicu munculnya tekanan emosional pada pegawai pelayanan publik (Nuraeni & Sahara, 2026).

Tekanan emosional merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan ketidakseimbangan fisik maupun psikis yang mempengaruhi emosi, pola pikir, dan perilaku pegawai (Chen dkk., 2025). Apabila tekanan emosional tersebut berlangsung secara terus-menerus tanpa penanganan yang tepat, kondisi ini dapat berdampak negatif. Dampak yang dirasakan tersebut berpengaruh terhadap penurunan produktivitas dan efisiensi kerja pegawai dalam menyelesaikan tugas pelayanan (Pradana, 2024).

Tekanan emosional juga dirasakan oleh pegawai pelayanan publik di Pengadilan Agama Prabumulih. Berdasarkan data instansi bulan Juni 2026, terdapat 65 perkara yang masuk dan mayoritas didominasi oleh perkara cerai gugat, yaitu sebanyak 46 perkara. Banyaknya perkara perceraian ini berbanding lurus dengan kondisi emosional masyarakat yang datang ke ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kebanyakan masyarakat yang datang ke ruang PTSP dalam kondisi emosi yang tidak stabil seperti cemas, sedih, bingung, bahkan marah saat hendak mengajukan perkara.

Situasi tersebut semakin berat ketika pegawai pelayanan publik dihadapkan dengan masyarakat yang sulit untuk memahami prosedur hukum dalam pengajuan perkara, yang dimana menuntut pelayanan yang serba cepat. Akibatnya, tekanan emosional tersebut berdampak langsung pada para pegawai pelayanan publik. Berdasarkan hasil asesmen awal melalui observasi, survei, dan wawancara bahwa 11 dari 13 pegawai 84,6% mengalami tekanan emosional saat bertugas. Masalah ini paling banyak dirasakan oleh pegawai di bagian PTSP, Pos Bantuan Hukum (Posbakum), dan Ruang Tunggu Sidang yang berhadapan langsung dengan masyarakat setiap harinya.

Untuk mengurangi dampak dari tekanan emosional tersebut, pegawai sangat membutuhkan dukungan dari rekan kerja serta rasa aman dari pihak instansi (Pasaribu dkk., 2025). Menurut Baswara (2023) rasa aman yang dirasakan di lingkungan kerja dinamakan *psychological safety. Psychological safety* adalah penilaian pegawai tentang konsekuensi risiko interpersonal di lingkungan kerja. Laplante dkk. (2025) menjelaskan bahwa *psychological safety* di lingkungan kerja dapat memberikan manfaat seperti menciptakan lingkungan kerja yang aman secara psikologis, membantu mengurangi tekanan akibat rasa takut melakukan kesalahan, ataupun menerima penilaian negatif.

Oleh karena itu, keberadaan *psychological safety* menjadi penting, khususnya bagi pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan menghadapi berbagai tuntutan dalam memberikan pelayanan. Sehingga dengan adanya rasa aman secara psikologis dapat membantu pegawai dalam menghadapi berbagai situasi yang dapat menimbulkan tekanan emosional selama menjalankan tugasnya. Hal ini menjadi tepat untuk diperhatikan dalam konteks pelayanan publik di Pengadilan Agama, yang dalam pelaksanaan pelayanannya juga melibatkan interaksi langsung antara pegawai dengan pihak yang mengajukan perkara.

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan oleh peneliti di Pengadilan Agama Prabumulih. PKL ini bertujuan untuk memenuhi mata kuliah Praktik Kerja Lapangan yang ada di Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya. Sekaligus mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi pegawai melalui asesmen serta menyusun intervensi psikologi komunitas yang sesuai dengan kebutuhan instansi.

Adapun pegawai pelayanan publik yang menjadi fokus peneliti meliputi ruang tunggu sidang, PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), serta Posbakum (Pos Bantuan Hukum). Selama melakukan PKL, peneliti melakukan beberapa asesmen untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi pelayanan dan permasalahan yang terdapat di Pengadilan Agama Prabumulih. Adapun asesmen yang dilakukan seperti observasi yang dimana peneliti memusatkan perhatian pada proses pelayanan baik yang dilakukan oleh pegawai PTSP dan ruang tunggu sidang kepada pihak yang berperkara. Selanjutnya, peneliti melakukan asesmen berupa survei sebagai media pengumpulan data pendukung dan dilanjutkan dengan wawancara.

Berdasarkan hasil asesmen yang telah dilakukan, ditemukan permasalahan utama yang dialami oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pihak yang mengajukan perkara. Permasalahan tersebut lebih banyak dipengaruhi oleh dinamika interaksi dengan pihak yang mengajukan perkara. Pegawai, khususnya yang bertugas di PTSP dan Posbakum, kerap menghadapi pihak dengan karakteristik dan kebutuhan yang beragam, seperti respons emosional, kesulitan dalam menerima atau memahami informasi, ketidakpatuhan terhadap prosedur yang berlaku, serta tuntutan untuk memperoleh pelayanan secara cepat. Kondisi tersebut dapat menjadi sumber tekanan emosional bagi pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

Sebagai data pendukung yang didapatkan oleh peneliti bahwa di Pengadilan Agama Prabumulih total jumlah perkara yang masuk pada bulan Juni 2026 adalah 65 perkara dengan jenis perkara yang paling banyak adalah cerai gugat dengan jumlah perkara yang masuk adalah 46 perkara. Dari banyaknya perkara yang masuk pada bulan Juni tersebut, pihak yang datang ke Pengadilan Agama Prabumulih tepatnya di ruang PTSP memiliki karakteristik kondisi yang berbeda-beda, mulai dari perasaan takut, sedih, cemas, bingung, hingga marah sebagai respons terhadap permasalahan yang sedang mereka hadapi. Sehingga dengan kondisi seperti ini lah dapat menimbulkan tekanan emosional, stres kerja, serta menuntut kemampuan komunikasi kepada pihak dan pengendalian emosi yang tinggi dari pegawai pelayanan publik.

Dari permasalahan yang ditemukan berdasarkan asesmen yang telah dilakukan oleh peneliti kepada pegawai pelayanan publik. Sesuai dengan kebutuhan pegawai dan berdasarkan hasil diskusi bersama antara peneliti dilakukannya intervensi sesuai dengan kebutuhan para pegawai pelayanan publik. Untuk intervensi yang akan diberikan sendiri berupa psikoedukasi mengenai *psychological safety* melalui pengelolaan emosi.

Tujuan dilaksanakannya intervensi ini adalah untuk membantu pegawai pelayanan publik untuk mengatasi permasalahan terkait dengan tekanan emosional pegawai dalam menghadapi pihak berperkara. Sekaligus pelaksanaan psikoedukasi dengan bantuan materi melalui PowerPoint ini untuk menambah pengetahuan pegawai khususnya di ruangan PTSP mengenai *psychological safety* dalam mengelola emosi kerja. Sehingga dengan adanya psikoedukasi mengenai *psychological safety* ini, diharapkan para pegawai PTSP dan petugas dapat memahami dan mengimplementasikan strategi dalam menghadapi pihak yang berperkara dengan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) dan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin) meskipun dalam kondisi emosi yang tidak stabil, terutama dalam menghadapi pihak yang sulit menerima penjelasan.

METODE

Kegiatan psikoedukasi mengenai *psychological safety* melalui pengelolaan emosi dilaksanakan secara tatap muka di Ruang Sidang Atmaja 1 Pengadilan Agama Prabumulih. Intervensi ini ditujukan untuk seluruh pegawai yang berada di ruangan PTSP yang terdiri dari 4 orang pegawai inti dan 2 orang pegawai di Posbakum, serta pegawai yang ada di ruang tunggu sidang yang terdiri dari 3 orang. Kegiatan ini dilaksanakan pada hari Kamis, 16 Juli 2026 pukul 15.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB. Menyesuaikan dengan waktu senggang pegawai itu sendiri.

Materi psikoedukasi disampaikan dalam bentuk ceramah interaktif, *sharing session*, dan diikuti dengan sesi tanya jawab. Bahan yang digunakan berupa slide presentasi yang telah diedit oleh peneliti menggunakan aplikasi canva. Materi psikoedukasi ini sendiri mencakup definisi dari *psychological safety*, manfaat *psychological safety,* dan strategi-strategi yang dapat dilakukan untuk melakukan *coping stres.* Materi yang telah diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pegawai pelayanan publik Pengadilan Agama Prabumulih.

Tabel 1. Susunan Kegiatan

No	Kegiatan	Waktu	Keterangan
		Pra Kegiatan	
1.	Melakukan asesmen	15 hari kerja	Mencari tahu kebutuhan intervensi apa yang dibutuhkan oleh pegawai pelayanan publik melalui observasi, survei, dan wawancara, diikuti dengan mengelola data.
2.	Membuat rancangan intervensi	9 hari kerja	Mempersiapkan pelaksanaan kegiatan intervensi, seperti mencari informasi mengenai materi yang akan diberikan kepada peserta dan menyiapkan alat serta bahan yang dibutuhkan saat hari pelaksanaan.
		Pelaksanaan Kegiatan	
3.	Pembukaan	5 menit	Pembukaan singkat dan penyampaian tujuan kegiatan.
4.	*Pre-test*	5 menit	Peserta mengisi link *pretest* melalui *Google Form* yang telah dibagikan peneliti melalui *smartphone.*
5.	Penyampaian materi	20 menit	Materi yang disampaikan menyesuaikan dengan kebutuhan dan waktu pegawai, yaitu mencakup: 1) Definisi *psychological safety*. 2) Manfaat *psychological safety.* 3) Strategi-strategi yang dapat dilakukan untuk melakukan *coping stres.*
6.	Sesi s*haring session* dan tanya jawab	10 menit	Peserta diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan, berbagi pendapat mengenai materi yang disampaikan, serta berdiskusi mengenai pengalaman yang mereka alami berkaitan dengan *psychological safety* dan pengelolaan emosi.
7.	*Post-test*	5 menit	Peserta mengisi link *posttest* melalui *Google Form* yang telah dibagikan peneliti melalui

			smartphone
8.	Evaluasi	5 menit	Peserta mengisi link evaluasi atau *feedback* melalui *Google Form* yang telah dibagikan peneliti melalui *smartphone* mengenai pelaksanaan kegiatan.
9.	Penutup dan dokumentasi	5 menit	Kegiatan diakhiri dengan penutupan singkat dan dokumentasi kegiatan.

Evaluasi kegiatan ini menggunakan desain *one-group pre-test* dan *post-test* untuk mengukur perubahan pemahaman peserta mengenai konsep *psychological safety* dan strategi pengelolaan emosi sebelum dan sesudah mengikuti psikoedukasi. Desain ini dipilih karena sesuai dengan tujuan kegiatan, yaitu mengevaluasi perubahan pemahaman peserta setelah diberikan intervensi dalam satu kali pelaksanaan. Instrumen evaluasi berupa *pre-test* dan *post-test* yang masing-masing terdiri atas 5 butir soal.

Butir soal disusun berdasarkan materi psikoedukasi yang meliputi definisi dari *psychological safety*, manfaat *psychological safety,* dan strategi-strategi yang dapat dilakukan untuk melakukan *coping stres.* Selain *pre-test* dan *post-test*, peserta juga diminta untuk mengisi link *feedback* atau evaluasi melalui *Google Form* untuk mengetahui tanggapan mereka terhadap pelaksanaan kegiatan. Analisis data dilakukan menggunakan *Paired Sample T-Test* melalui perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 29 untuk melihat perbedaan skor sebelum dan sesudah psikoedukasi.

HASIL

Berdasarkan data yang dianalisis, jumlah peserta yang terlibat dalam mengikuti kegiatan ini sebanyak 13 orang pegawai. Pegawai yang mengikuti kegiatan psikoedukasi sesuai dengan sasaran utama peneliti yaitu, terdiri dari pegawai PTSP, pegawai Ruang Tunggu Sidang, dan pegawai Posbakum, serta diikuti juga dengan pegawai Kepaniteraan, Outsourcing, Keamanan, dan pegawai Kesekretariatan. Karakteristik demografi peserta dapat dilihat dari penjelasan pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Karakteristik Demografi Peserta

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
PTSP	4	30,8
Posbakum	2	15,4
Ruang Tunggu Sidang	3	23,1
Kesekretariatan	2	15,4
Outsourcing	1	7,7
Keamanan	1	7,7
TOTAL	13	100,1

Sumber: Data Primer, 2026

Evaluasi efektivitas kegiatan psikoedukasi dilakukan dengan membandingkan nilai pengetahuan peserta sebelum dan sesudah intervensi melalui *pre-test* dan *post-test.* Hasil analisis menunjukkan adanya peningkatan nilai pengetahuan setelah peserta mengikuti kegiatan psikoedukasi *psychological safety* dalam pengelolaan emosi. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa kegiatan psikoedukasi yang diberikan dapat membantu meningkatkan pemahaman peserta mengenai konsep *psychological safety* dan penerapannya dalam pengelolaan emosi di lingkungan kerja.

Adapun nilai rata-rata *pre-test* adalah 8.461 (SD = 1.198) dengan rentang nilai 6-10, sedangkan *post-test* menjadi 9.385 (SD = 0.960) dengan rentang nilai 8-10, sehingga peningkatan rata-rata nilai sebesar 0.924 poin. Untuk menguji signifikansi perbedaan nilai sebelum dan sesudah intervensi, dilakukan analisis menggunakan *Paired Sample T-Test* dengan *one-tailed test*. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat peningkatan yang signifikan antara *pretest* dan *posttest* (t = 2.521 dan p = 0.013). Temuan ini menunjukkan bahwa program edukasi yang diberikan berperan terhadap peningkatan pengetahuan pegawai pelayanan publik mengenai *psychological safety* dan pengelolaan emosi.

Tabel 3. Perbandingan Nilai Pengetahuan *Pre-Test* dan *Post-Test*

Variabel	Mean	SD	Minimum	Maximum
Pre-test	8.461	1.198	6	10
Post-test	9.385	0.960	8	10

Sumber: Data Primer, 2026

Tabel 4. Hasil Uji *Paired Sample T-Test*

Variabel	Mean Difference	t	p-velue
Pre-Test vs *Post-Test*	0.923	2.521	0.013

Sumber: Data Primer, 2026

Tabel 5. Hasil Uji *Wilcoxon Signed-Rank Test*

Variabel	Z	Asymp. Sig
Post-Test vs *Pre-Test*	2.121	0.034

Sumber: Data Primer, 2026

Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa kegiatan psikoedukasi *psychological safety* dan pengelolaan emosi yang diberikan kepada pegawai pelayanan publik mampu meningkatkan pemahaman peserta secara signifikan. Selain dilihat dari nilai *pre-test* dan *post-test*, dalam kegiatan psikoedukasi ini peneliti memberikan link evaluasi atau *feedback* kepada peserta untuk melihat tingkat kepuasan peserta selama mengikuti kegiatan psikoedukasi.

Berdasarkan hasil *feedback* yang didapatkan dari kegiatan psikoedukasi yang telah dilakukan di ruangan sidang atmaja 1, dapat diketahui bahwa hampir seluruh peserta memilih angka 5 dengan keterangan sangat puas terhadap psikoedukasi yang diberikan oleh peneliti. Namun, terdapat satu orang peserta yang memilih angka 3 dengan kesan dan pesan yang peserta tersebut sampaikan yaitu "Sangat menarik dan menambah pengetahuan tentang ilmu psikologis". Untuk kesan dan pesan yang lainnya secara keseluruhan, peserta menuliskan bahwa dengan penyampaian materi psikoedukasi dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai edukasi psikologi, materi yang disampaikan menarik, bermanfaat, serta mudah untuk dipahami.



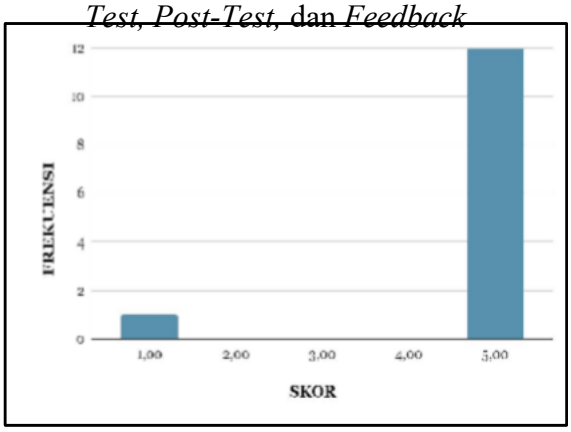
Gambar 1. Penyampaian Materi



Gambar 2. Pengisian Link *Pre-Test, Post-Test,* dan *Feedback*



Gambar 3. Dokumentasi Kegiatan



Gambar 4. Hasil *Feedback*

PEMBAHASAN

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan rata-rata pengetahuan peserta mengenai *psychological safety* dan pengelolaan emosi setelah mengikuti kegiatan psikoedukasi, sebagaimana ditunjukkan oleh adanya kenaikan nilai rata-rata *post-test* dibandingkan dengan *pretest*. Peningkatan skor dari rata-rata 8.461 pada *pretest* menjadi 9.385 pada *posttest*, disertai hasil *Paired Sample T-Test* dengan p = 0.013, menunjukkan adanya perubahan pengetahuan yang signifikan secara statistik setelah kegiatan. Temuan ini menunjukkan bahwa kegiatan psikoedukasi yang telah diberikan mampu meningkatkan pengetahuan pegawai pelayanan publik mengenai *psychological safety* dan pengelolaan emosi sebagai upaya mengelola emosi pegawai pelayanan publik dalam menghadapi masyarakat yang ingin mengajukan perkara.

Meskipun terdapat peningkatan skor pengetahuan setelah kegiatan psikoedukasi, hasil evaluasi juga perlu dicermati berdasarkan kemungkinan terjadinya *ceiling effect*. Rata-rata hasil dari skor *pretest* dan *posttest* menunjukkan bahwa skor peserta telah berada pada tingkat yang relatif tinggi sejak sebelum intervensi. Dengan skor maksimal instrumen 10, kondisi ini dapat mengindikasikan bahwa peningkatan skor peserta menjadi terbatas. Menurut Staus dkk. (2021), *ceiling effect* terjadi ketika skor peserta terkonsentrasi pada nilai tertinggi atau mendekati batas maksimal instrumen, sehingga kemampuan instrumen dalam mendeteksi peningkatan lebih lanjut menjadi terbatas. Namun, berdasarkan rata-rata skor saja, belum dapat dipastikan apakah kondisi tersebut disebabkan oleh tingkat pengetahuan awal peserta yang memang sudah tinggi atau tingkat kesulitan soal yang relatif rendah..

Peningkatan pengetahuan pada peserta relevan dengan tujuan kegiatan, yaitu memberikan pemahaman mengenai *psychological safety* dan strategi pengelolaan emosi dalam konteks pelayanan. Dalam situasi pelayanan publik, pegawai perlu berinteraksi dengan masyarakat yang memiliki kebutuhan dan karakter yang beragam. Pemahaman mengenai pengelolaan emosi dapat membantu pegawai mengenali respons emosional dan mempertimbangkan strategi yang sesuai agar komunikasi pelayanan tetap berjalan secara profesional.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arisandy dan Yuniarsa (2026) bahwa dengan psikoedukasi terbukti menjadi metode yang efektif dalam upaya pencegahan burnout di lingkungan kerja. Selain itu, dalam penelitian Atmaningrum dkk. (2025) menjelaskan bahwa dengan psikoedukasi dapat memberikan bukti bahwa kegiatan tersebut merupakan pendekatan yang efektif, praktis, dan dapat diterapkan secara berkelanjutan dalam upaya menjaga kesehatan psikologis pegawai. Meskipun materi yang disampaikan berbeda sesuai dengan kebutuhan setiap instansi, psikoedukasi memiliki tujuan yang sama, yaitu meningkatkan pemahaman dan kesadaran pegawai terhadap kesehatan psikologis di lingkungan kerja, khususnya pada pegawai pelayanan publik yang berhadapan langsung dengan berbagai karakter masyarakat.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Yudhawati (2025) bahwa pegawai pelayanan publik, khususnya di bidang pelayanan, penting untuk meningkatkan profesionalisme melalui pengelolaan emosi yang baik, menjaga etika kerja, serta tidak ragu mencari bantuan profesional jika menghadapi beban emosional yang berlebihan. Sama halnya dalam pelayanan publik yang ada di Pengadilan Agama untuk penting menerapkan pengelolaan emosi yang baik. Dengan pengelolaan emosi yang baik bukan hanya berdampak pada kualitas pelayanan publik, tetapi juga dapat menciptakan kondisi kerja yang sehat secara psikologis bagi para pegawai (Sari dan Yudhawati, 2025).

Meskipun demikian, hasil penelitian ini perlu diinterpretasikan dengan mempertimbangkan beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah peserta yang mengikuti evaluasi *pretest* dan *posttest* relatif terbatas, sehingga hasil evaluasi kuantitatif perlu dipahami dalam konteks kegiatan ini dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan pada seluruh pegawai. Kedua, kegiatan dilaksanakan dalam satu kali pertemuan dengan durasi yang terbatas sehingga materi disampaikan secara ringkas. Ketiga, media utama yang digunakan berupa presentasi sehingga variasi metode pembelajaran masih dapat dikembangkan pada kegiatan berikutnya, misalnya melalui permainan interaktif atau latihan berbasis situasi pelayanan. Dengan mempertimbangkan keterbatasan tersebut, kegiatan lanjutan dapat diarahkan pada penguatan keterampilan melalui latihan yang lebih aplikatif dan evaluasi dalam jangka waktu yang lebih panjang. Evaluasi lanjutan juga dapat digunakan untuk melihat sejauh mana pemahaman yang diperoleh peserta dapat diterapkan dalam situasi kerja sehari-hari.

Berkaitan dengan keberlanjutan intervensi, hasil evaluasi ini menunjukkan perlunya pengembangan kegiatan yang tidak hanya berfokus pada peningkatan pengetahuan, tetapi juga pada penguatan keterampilan pengelolaan emosi dalam situasi pelayanan sehari-hari. Apabila skor awal peserta telah mendekati nilai maksimal, kegiatan lanjutan dapat diarahkan pada penggunaan metode yang lebih aplikatif, seperti simulasi menghadapi masyarakat dengan respons emosional yang beragam, latihan regulasi emosi, dan diskusi mengenai penerapan *psychological safety* di lingkungan kerja. Selain itu, evaluasi dapat dilakukan secara berkala dengan menggunakan instrumen yang memiliki tingkat kesulitan sesuai dengan kemampuan peserta serta mengukur penerapan keterampilan setelah kegiatan berlangsung. Sehingga keberlanjutan intervensi tidak hanya dinilai berdasarkan peningkatan skor pengetahuan, tetapi juga berdasarkan kemampuan peserta menerapkan strategi pengelolaan emosi dalam situasi kerja.

KESIMPULAN

Kegiatan psikoedukasi mengenai *psychological safety* dan pengelolaan emosi menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta setelah mengikuti kegiatan. Rata-rata skor pengetahuan meningkat dari 8.461 pada *pre-test* menjadi 9.385 pada *post-test*, dengan hasil *Paired Sample T-Test* menunjukkan p = 0.013. Peserta juga memberikan tanggapan positif terhadap pelaksanaan kegiatan dan menilai materi menarik, bermanfaat, serta mudah dipahami. Kegiatan ini dapat menjadi salah satu bentuk penguatan pengetahuan pegawai pelayanan publik mengenai *psychological safety* dan pengelolaan emosi dalam menghadapi dinamika interaksi pelayanan. Untuk kedepannya, kegiatan serupa dapat dikembangkan dengan durasi yang lebih panjang dan metode yang lebih variatif agar peserta tidak hanya memperoleh pemahaman konseptual, tetapi juga memiliki kesempatan untuk berlatih menerapkan strategi pengelolaan emosi dalam situasi pelayanan.

PENGAKUAN

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Ketua Pengadilan Agama Prabumulih yaitu, Ibu Dwi Husna Sari, S.H.I., M.H., Kasubbag Kepegawaian dan Ortala yaitu, Ibu Eny Endriany, S.M., serta Pembimbing Lapangan PKL yaitu, Ibu Nanda Rahda Izaty, S.H., M.Han., atas dukungan, arahan, dan kontribusi yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan. Apresiasi juga disampaikan kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi membantu peneliti sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik. Semoga kegiatan ini dapat memberikan manfaat bagi peserta dan menjadi salah satu bentuk penguatan perhatian terhadap aspek psikologis dalam pelaksanaan pelayanan.

DAFTAR REFERENSI

Atmaningrum, A., Zakiyah, SNA, & Ansar, N. (2025). Improving Human Resources in the Social Affairs Office Through Work Stress Management Psychoeducation Programs. *Jurnal Sipakatau: Inovasi Pengabdian Masyarakat*, 3 (1), 456-462. https://doi.org/10.66314/sipakatau.v3i1.273

Arisandy, D., & Yuniarsa, R. (2026). Psikoedukasi Untuk Mencegah Burnout Pegawai di Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Pengabdian Inovasi Masyarakat Indonesia*, *5*(1), 69-72. 10.29303/jpimi.v5i1.7288

Baswara, G. (2023). Pengaruh Psychology Safety Terhadap Creative Self Efficacy Karyawan. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan (SIKONTAN)* , 1 (4), 301-308. https://doi.org/10.47353/sikontan.v1i4.735

Chen, T., Sun, S., Luo, L., & Chen, Y. (2025). Analysis Of The Correlation Between Work Stress and Emotional Labor in College Counselors: The Moderating Effect Of Psychological Resilience. *BMC Psychology*. *13*(1), 1-12. https://doi.org/10.1186/s40359-025-03171-4

Hanifah, M., Nabila, S. F., & Putri, E. (2026). Peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Pekanbaru. *Jurnal Studi Penerapan Hukum*, *10*(6). https://ojs.ubesco.com/index.php/jsph/article/view/1479

Laplante, R. D., Ponte, P. R., & Normilus, C. M. (2025). Essential Elements and Outcomes of Psychological Safety in The Healthcare Practice Setting: A Systematic Review. *Applied Nursing Research*. 83, 151946. 10.1016/j.apnr.2025.151946

Nuraeni, W., & Sahara, N. (2026). Analisis Penerapan Etika Kerja dalam Lingkungan Kantor pada Pegawai Pemerintah Desa. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan.* 6 (1), 51-61. https://doi.org/10.55606/jumbiku.v6i1.6393

Pasaribu, R., Khairani, F., Adelia, M., Putri, N. A., & Manurung, S. H. (2025). Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Karyawan. *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*, *2* (3), 642-652. https://doi.org/10.61722/jaem.v2i3.5769

Pradana, A. D., Prayoga, Y. I., Sugiarti, R., & Suhariyadi, F. (2024). Strategi Mengurangi Kecemasan dalam Tekanan Pekerjaan dan Kemampuan Menyelesaikan Masalah dengan Kecerdasan Emosi Pada Karyawan. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, *9*(04), 816-829. https://doi.org/10.23969/jp.v9i04.21647

Sari, N. I., & Yudhawati, D. (2025). Studi Korelasi Antara Emotional Labor Dengan Psychological Well-Being Pada Pegawai Bagian Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, *12*(12), 4552-4561. https://doi.org/10.31604/jips.v12i12.2025.4552-4561

Staus, N. L., O'Connell, K., & Storksdieck, M. (2021, July). Addressing The Ceiling Effect When Assessing STEM Out-Of-School Time Experiences. In *Frontiers in Education*, Vol. 6, p. 690431. https://doi.org/10.3389/feduc.2021.690431

Sugianto, W., & Putra, B. M. (2022). Penerapan 5S Pada Lembaga Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi (SNISTEK)*. 4, 284-289. https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/prosiding/en/article/view/5360