

Jurnal Pengabdian Kesehatan Komunitas
(Journal of Community Health Service)
e-ISSN 2797-1309

<https://jurnal.hip.ac.id/index.php/jpkk>

**Pelatihan Soft Skill Dan Manajemen Emosi Pada Balai Kekarantinaan
Kesehatan Kelas I Pekanbaru**

***Soft Skills and Emotional Management Training at the Class I Health
Quarantine Centre in Pekanbaru***

Kiswanto^{1*}, Hetty Ismainar², Anggi Wahyuni³, Desi Kartika Sari⁴

*Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Hang Tuah,
Pekanbaru, Indonesia*

e-mail : Kiswanto0403@gmail.com^{1*}

*(Corresponding Author)

Histori artikel	Abstrak
Received: 24-11-2025 Accepted: 25-11-2025 Published: 01-12-2025	Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam mencegah dan mengendalikan risiko kesehatan di pintu masuk wilayah negara. Petugas di instansi ini menghadapi tekanan kerja tinggi, interaksi intensif dengan masyarakat dan lintas sektor, serta tanggung jawab besar dalam menjaga keamanan kesehatan publik. Kondisi tersebut menuntut kemampuan soft skill dan pengelolaan emosi yang baik agar mampu bekerja secara profesional, adaptif, dan tangguh menghadapi dinamika kerja. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan soft skill dan manajemen emosi bagi pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru. Metode pelatihan menggunakan desain blended learning, yang memadukan pembelajaran klasikal (tatap muka) dan daring untuk menyesuaikan dengan jadwal kerja peserta. Pendekatan

pembelajaran meliputi ceramah interaktif, simulasi, diskusi kelompok, serta studi kasus kontekstual sesuai dengan tugas dan tanggung jawab peserta. Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test untuk menilai peningkatan pemahaman, serta kuesioner umpan balik peserta terhadap pelaksanaan pelatihan. Hasil pelatihan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta sebesar rata-rata 31% setelah intervensi, dengan peningkatan signifikan pada aspek komunikasi, kerja sama tim, dan manajemen emosi. Selain itu, sebagian besar peserta memberikan penilaian baik dan sangat baik ($\geq 94\%$) terhadap relevansi materi, kualitas instruktur, dan manfaat praktis kegiatan. Pelatihan ini terbukti efektif dalam memperkuat kompetensi pegawai, meningkatkan kesadaran emosional, dan memperbaiki dinamika kerja tim. Hasil ini menegaskan pentingnya pelatihan soft skill dan manajemen emosi sebagai bagian dari strategi berkelanjutan dalam pengembangan sumber daya manusia di sektor kesehatan publik. Pelatihan soft skill perlu diintegrasikan secara rutin dan didukung oleh sistem pembinaan, monitoring pasca-pelatihan, serta pembelajaran mandiri berbasis teknologi. Selain itu, organisasi perlu menyediakan dukungan kesejahteraan psikologis untuk memperkuat ketangguhan dan kesehatan emosional pegawai

Kata kunci : soft skill, manajemen emosi, efektivitas pelatihan, kompetensi pegawai, kekarantinaan kesehatan, pengembangan SDM

Abstract

The Class I Health Quarantine Office of Pekanbaru plays a strategic role as the frontline institution in preventing and controlling health risks at national's entry points. Its personnel face high workloads, intensive public and cross-sector interactions, and major responsibilities in safeguarding public health security. These conditions require strong soft skills and emotional management to maintain professionalism, adaptability, and resilience in the workplace. Therefore, this

community service program was conducted to enhance human resource capacity through Soft Skills and Emotional Management Training for employees at the Class I Health Quarantine Office of Pekanbaru. The training used a blended learning design, combining classical (face-to-face) and online learning to accommodate participants' work schedules. The learning approaches included interactive lectures, simulations, group discussions, and contextual case studies relevant to participants' job responsibilities. Evaluation was carried out using pre-test and post-test assessments to measure knowledge improvement, along with participant feedback questionnaires on training implementation. The results showed an average improvement of 31% in participants' understanding after the training, with significant gains in communication, teamwork, and emotional management skills. In addition, the majority of participants rated the training content, instructor quality, and practical benefits as good to excellent ($\geq 94\%$). This training proved effective in strengthening employee competencies, increasing emotional awareness, and improving team dynamics. These findings highlight the importance of soft skills and emotional management training as a sustainable strategy for human resource development in the public health sector. Soft skills training should be integrated on a regular basis and supported by coaching systems, post-training monitoring, and technology-based self-directed learning. In addition, the organization should provide psychological well-being support to strengthen employees' resilience and emotional health.

Keywords: *soft skills, emotional management, training effectiveness, employee competence, human resource development*

PENDAHULUAN

Petugas karantina kesehatan berperan penting sebagai garis pertahanan pertama dalam mencegah penyebaran penyakit menular lintas batas negara. Lingkungan kerja mereka yang penuh tuntutan, interaksi publik, dan koordinasi lintas sektor memerlukan bukan hanya kompetensi teknis, tetapi juga keterampilan lunak (soft skills) dan kecerdasan emosional yang kuat. Soft skills — seperti komunikasi, kerja tim, empati, dan pemecahan masalah — sangat penting untuk memastikan layanan yang efektif dan perilaku profesional. Sementara itu, manajemen emosi memungkinkan individu untuk mengatur stres, menjaga ketenangan, dan merespons tantangan dengan konstruktif.

Hasil observasi di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru menunjukkan adanya keterbatasan dalam komunikasi interpersonal dan pengendalian emosi di kalangan staf, yang berkontribusi terhadap konflik internal dan masalah terkait stres kerja. Kondisi ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: tingkat tekanan kerja yang tinggi, terutama karena tuntutan menjaga kesehatan lintas negara, kurangnya pelatihan soft skill dan manajemen emosi secara rutin, serta interaksi intensif dengan masyarakat dan lintas sektor yang membutuhkan keterampilan komunikasi dan empati tinggi. Sehingga kegiatan pengabdian ini menjadi penting untuk dilakukan.

Dalam lembaga sektor publik, soft skills seperti komunikasi, empati, dan kolaborasi merupakan dasar bagi pelayanan yang efektif (Smith & Brown, 2022; Rahmawati & Nugroho, 2023). Kecerdasan emosional mendukung ketahanan dan profesionalisme pegawai dalam menghadapi tekanan (Li, Chen, & Wang, 2021). Oleh karena itu, peningkatan kompetensi tersebut melalui pelatihan terstruktur sangat penting untuk memperkuat kapasitas sumber daya manusia dan kinerja kelembagaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan Soft Skill dan Manajemen Emosi bagi pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru, dengan fokus pada peningkatan pemahaman dan kompetensi sebelum dan sesudah intervensi.

TUJUAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru melalui pelatihan Soft Skill dan Manajemen Emosi. Pelatihan ini dirancang untuk memperkuat kemampuan pegawai



dalam berkomunikasi efektif, bekerja sama dalam tim, serta mengelola emosi secara adaptif dalam menghadapi tekanan kerja dan dinamika pelayanan publik.

Dampak yang diharapkan dari kegiatan ini adalah terwujudnya pegawai yang lebih profesional, berdaya tahan emosional, dan mampu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis serta produktif. Selain itu, peningkatan soft skill dan kemampuan manajemen emosi diharapkan akan berdampak positif terhadap kualitas layanan kekarantinaan kesehatan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan keamanan dan ketahanan kesehatan masyarakat di wilayah kerja Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru.

METODE

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuasi-eksperimen dengan pendekatan one-group pre-test–post-test. Pelatihan menerapkan metode blended learning, yaitu gabungan pembelajaran klasikal (tatap muka) dan daring untuk menyesuaikan dengan tugas operasional sekaligus memastikan partisipasi yang luas.

B. Partisipan

Peserta pelatihan berjumlah 60 orang dari total 85 pegawai (71% dari keseluruhan staf) Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru, yang terdiri dari bidang administrasi dan teknis. Dari jumlah tersebut, 33 peserta menyelesaikan evaluasi pre-test dan post-test.

Peserta meliputi petugas kesehatan, staf administrasi, dan staf pendukung dari delapan wilayah kerja Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru.

C. Pelaksanaan Pelatihan

Pelatihan dilaksanakan pada 26 September 2025 dengan menggabungkan sesi tatap muka di kantor utama dan sesi virtual melalui platform pertemuan daring.

Desain pembelajaran mencakup enam modul, yaitu:

1. Konsep Soft Skill.
2. Manajemen Emosi dan Pengendalian Stres.
3. Komunikasi Efektif.
4. Kerja Sama Tim dan Kolaborasi.
5. Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan.



6. Role-Play dan Studi Kasus.

Metode yang digunakan antara lain:

1. Ceramah interaktif untuk landasan konseptual.
2. Simulasi untuk latihan situasi nyata.
3. Diskusi kelompok untuk pembelajaran sejawat
4. Studi kasus yang dikontekstualisasikan dengan operasi karantina.

D. Pengumpulan dan Instrumen Data

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner pre-test dan post-test yang menilai pemahaman pada lima dimensi: soft skills, manajemen emosi, komunikasi, kerja sama tim, dan pemecahan masalah. Umpan balik peserta juga dikumpulkan melalui formulir evaluasi.

E. Analisis Data

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menghitung perbedaan rata-rata dan persentase peningkatan antara hasil pre-test dan post-test.

HASIL

A. Peningkatan Kompetensi

Perbandingan hasil pre-test dan post-test menunjukkan peningkatan signifikan pada pemahaman peserta di seluruh dimensi yang diukur. Rata-rata peningkatan (Δ) mencapai 31%, yang menegaskan efektivitas pelatihan dalam memperkuat pengetahuan dan kesadaran perilaku peserta.

No	Aspek yang Dinilai	Pre-Test (%)	Post-Test (%)	Peningkatan (%)
1	Soft Skill	65	98	+33
2	Manajemen Emosi	62	95	+33
3	Komunikasi	58	96	+28
4	Kerja Sama Tim	66	97	+31
5	Pemecahan Masalah	64	94	+30
Rata-Rata Peningkatan (Mean)				+31%



Temuan ini menunjukkan bahwa peserta mengalami peningkatan pemahaman dan penerapan komunikasi efektif, pengendalian emosi, kolaborasi, serta kemampuan analisis dalam pemecahan masalah di konteks kerja.

Manfaat dari peningkatan kompetensi ini antara lain:

- Meningkatkan kualitas interaksi dan komunikasi antarpegawai.
- Memperkuat ketahanan emosional dan profesionalisme pegawai.
- Mendorong kerja sama tim yang lebih efektif dan efisien.
- Meningkatkan kemampuan pemecahan masalah di lingkungan kerja.



Foto Bersama



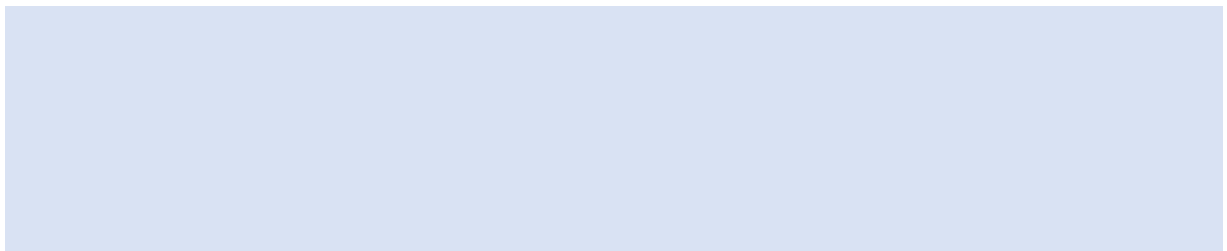
Bina Suasana (Ice Breaking)



Pemaparan Kecerdasan Emosi



Pemaparan Kerjasama Tim



B. Evaluasi Pelaksanaan Pelatihan

Data evaluasi yang dikumpulkan melalui kuesioner pasca-pelatihan menunjukkan umpan balik yang sangat positif dari peserta.

No	Aspek Evaluasi	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	% Baik & Sangat Baik
1	Relevansi materi dengan Pekerjaan	24	9	0	0	100%
2	Kualitas instruktur	26	7	0	0	100%
3	Manfaat praktis pelatihan	25	8	0	0	100%
4	Alokasi waktu dan durasi	20	11	2	0	94%
5	Fasilitas dan logistik	21	10	2	0	94%
6	Kepuasan keseluruhan	25	8	0	0	100%

Peserta menyatakan bahwa simulasi interaktif dan diskusi kelompok merupakan bagian paling berkesan dari pelatihan. Mereka melaporkan peningkatan kesadaran emosional, berkurangnya stres, dan dinamika kerja tim yang lebih kuat setelah mengikuti kegiatan. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa pelatihan soft skill dan manajemen emosi berhasil mencapai tujuan pengabdian dalam memperkuat kapasitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan.

PEMBAHASAN

Peningkatan rata-rata sebesar 31% menunjukkan bahwa Pelatihan Soft Skill dan Manajemen Emosi secara efektif meningkatkan kompetensi kognitif dan perilaku peserta. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya pembelajaran berbasis pengalaman dan pengembangan kecerdasan emosional untuk efektivitas kerja (Shao et al., 2015; Nelis et al., 2011; Clarke, 2016).

Desain blended learning terbukti efektif bagi pegawai sektor publik karena memberikan fleksibilitas tanpa mengurangi keterlibatan peserta. Diskusi interaktif, analisis kasus, dan umpan balik langsung mendorong refleksi mendalam serta penerapan keterampilan di dunia kerja. (Garrison & Vaughan, 2013; Boelens et al., 2017)

Selain itu, peningkatan kemampuan regulasi emosi berkontribusi pada hubungan interpersonal yang lebih baik dan penurunan stres kerja — hal yang krusial bagi institusi dengan tuntutan pelayanan publik yang tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan kecerdasan emosional tidak hanya mendukung kesejahteraan individu tetapi juga memperkuat ketahanan organisasi dan kualitas layanan. (Mikolajczak et al., 2009; Roberts et al., 2016).

SIMPULAN

Pelatihan Soft Skill dan Manajemen Emosi berbasis blended learning di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru secara signifikan meningkatkan kompetensi peserta, dengan rata-rata peningkatan pemahaman sebesar 31%.

Umpan balik positif dari peserta semakin menegaskan relevansi, manfaat praktis, dan kualitas instruksional dari program ini. Pelatihan berhasil meningkatkan kesadaran emosional, komunikasi, dan kerja sama tim yang pada akhirnya mendukung peningkatan kinerja organisasi.

Pelatihan soft skill perlu diintegrasikan secara rutin dan didukung oleh sistem pembinaan, monitoring pasca-pelatihan, serta pembelajaran mandiri berbasis teknologi. Selain itu, organisasi perlu menyediakan dukungan kesejahteraan psikologis untuk memperkuat ketangguhan dan kesehatan emosional pegawai.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru yang telah memberikan dukungan dan kesempatan untuk melaksanakan kegiatan pelatihan ini. Apresiasi yang tinggi juga disampaikan kepada seluruh peserta pelatihan atas partisipasi aktif dan antusiasme selama kegiatan berlangsung.

Ucapan terima kasih disampaikan pula kepada Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Hang Tuah Pekanbaru yang telah memfasilitasi kegiatan ini sebagai bagian dari implementasi tridarma perguruan tinggi, serta kepada seluruh pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat bagi peningkatan kapasitas sumber daya manusia di lingkungan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, M., & Taylor, K. (2021). Monitoring and evaluation of training programs in public health institutions. *Journal of Healthcare Quality*, 43(2), 112–123.
- Boelens, R., De Wever, B., & Voet, M. (2017). Four key challenges to the design of blended learning: A systematic literature review. *Educational Research Review*, 22, 1–18. <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2017.06.001>
- Brown, H., & Wilson, G. (2023). Developing soft skills through blended learning for healthcare professionals. *Journal of Professional Development*, 15(2), 55–70.

- Chen, L., Zhang, X., & Li, Y. (2020). Emotional regulation and stress management in medical staff. *Journal of Occupational Health*, 62(1), 1–11.
- Clarke, N. (2016). *Emotional intelligence in action: Training and coaching activities for leaders and managers*. Kogan Page.
- Garrison, D. R., & Vaughan, N. D. (2013). *Blended learning in higher education: Framework, principles, and guidelines*. Jossey-Bass.
- Johnson, T., & Lee, C. (2020). Interpersonal communication in healthcare teams: Improving outcomes and reducing stress. *Health Communication Research*, 12(4), 211–225.
- Li, P., Chen, H., & Wang, Y. (2021). Emotional intelligence and staff performance in healthcare settings. *International Journal of Healthcare Management*, 14(2), 78–90. <https://doi.org/10.1080/20479700.2020.1823456>
- Mikolajczak, M., Menil, C., & Luminet, O. (2009). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labor processes. *Journal of Research in Personality*, 43(6), 1107–1117. <https://doi.org/10.1016/j.jrp.2009.06.007>
- Nelis, D., Quoidbach, J., Mikolajczak, M., & Hansenne, M. (2011). Increasing emotional intelligence: (How) is it possible? *Personality and Individual Differences*, 50(3), 363–368. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2010.11.027>
- Nugraha, R., & Putri, S. (2018). Communication barriers and team conflicts in public health institutions. *Journal of Health Services Research*, 20(3), 45–59.
- Patel, S., & Kumar, R. (2019). Blended learning approaches in healthcare professional training. *Medical Education Online*, 24(1), 1603–1615.
- Rahmawati, F., & Nugroho, H. (2023). Soft skills training for health workers: A case study in Indonesia. *Indonesian Journal of Public Health*, 18(1), 33–45.
- Roberts, R. D., Zeidner, M., & Matthews, G. (2016). Emotional intelligence: Toward clarification of a concept. *Industrial and Organizational Psychology*, 9(3), 336–338. <https://doi.org/10.1017/iop.2016.42>
- Shao, R., Qu, H., & Feng, T. (2015). Emotional intelligence and employee performance: The mediating role of work engagement. *Management Research Review*, 38(12), 1327–1345. <https://doi.org/10.1108/MRR-02-2015-0045>

Smith, J., & Brown, A. (2022). Effective leadership in healthcare organizations. *Journal of Health Management*, 24(3), 145–159. <https://doi.org/10.1177/09720634221012345>

Wijaya, D., & Santoso, B. (2022). Managing employee well-being in healthcare organizations. *Asian Journal of Health Management*, 9(3), 67–80