DINAMISIA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Vol. 10, No.5 Oktober 2026, Hal. 1558-1570
DOI: https://doi.org/10.31849/dinamisia.v10i5.33095

Resilience in Work Settings

Resiliensi di Setting Kerja

Fitri Ayu Kusumaningrum*[1]
[1]Universitas Islam Indonesia
*e-mail: fitriayukusumaningrum@uii.ac.id**[1]**

Abstract

This community service activity addressed work-resilience needs among employees of a veterinary clinical laboratory in Sleman, Yogyakarta, particularly job-background mismatch, concurrent roles, operational pressure, and unclear work procedures. A participatory program was designed from a needs assessment completed by seven employees and implemented with six employees on April 26, 2025 because one employee was absent. The activity combined self-reflection, brief instruction, case discussion, and action planning on psychological readiness, work anxiety, mastery learning, openness to experience, workplace resilience, and social media use. Post-activity evaluation showed that five of six participants reported understanding most or all of the material, and five intended to follow it up. Written feedback emphasized clearer standard operating procedures, a channel for communicating workplace concerns, additional technical and interpersonal training, and recognition from management. Because no pretest or control group was used, the findings indicate perceived usefulness and understanding rather than demonstrated change.

Keywords: participatory approach; reflection; work resilience

Abstrak

Kegiatan pengabdian ini merespons kebutuhan resiliensi kerja karyawan laboratorium klinik hewan di Sleman, Yogyakarta, terutama ketidaksesuaian latar belakang dengan pekerjaan, perangkapan peran, tekanan operasional, dan ketidakjelasan prosedur kerja. Program partisipatif disusun berdasarkan asesmen kebutuhan terhadap tujuh karyawan dan dilaksanakan bersama enam karyawan pada 26 April 2025 karena satu karyawan tidak hadir. Kegiatan memadukan refleksi diri, pemaparan singkat, diskusi kasus, dan penyusunan tindak lanjut mengenai kesiapan psikologis, kecemasan kerja, mastery learning, keterbukaan pada pengalaman, resiliensi kerja, dan penggunaan media sosial. Evaluasi pascakegiatan menunjukkan bahwa lima dari enam peserta merasa memahami sebagian besar atau seluruh materi dan lima peserta berniat menindaklanjutinya. Masukan tertulis menekankan kebutuhan SOP yang lebih jelas, saluran penyampaian masalah kerja, pelatihan lanjutan, dan penghargaan dari manajemen. Karena tidak menggunakan pre-test atau kelompok pembanding, hasil ini menunjukkan persepsi manfaat dan pemahaman, bukan perubahan yang terbukti.

Kata kunci: pendekatan partisipatif; refleksi; resiliensi kerja

1. PENDAHULUAN

Perusahaan yang sedang berkembang menghadapi perubahan pasar, keterbatasan sumber daya, tuntutan layanan, dan kebutuhan belajar yang bergerak lebih cepat daripada pembagian kerja formal. Tekanan tersebut terasa kuat pada laboratorium klinik hewan karena kesalahan prosedur, keterlambatan layanan, atau koordinasi yang lemah dapat memengaruhi mutu pemeriksaan dan kepercayaan pelanggan. Dalam kondisi ini, karyawan tidak cukup hanya menguasai tugas teknis. Mereka juga perlu mampu mempertahankan fungsi kerja, belajar dari kesulitan, meminta bantuan, dan menyesuaikan strategi ketika tuntutan berubah.

Resiliensi kerja merujuk pada kapasitas dinamis untuk mengelola tekanan, pulih dari gangguan, dan tetap bergerak menuju tujuan kerja. Konsep ini bukan sifat tetap atau sekadar kemampuan untuk bertahan tanpa keluhan. Resiliensi muncul melalui interaksi antara sumber daya personal, pengalaman menghadapi tekanan, dukungan sosial, kepemimpinan, dan sistem kerja. Meta-analisis Good et al. (2025) menunjukkan bahwa resiliensi di tempat kerja berkaitan dengan kinerja, sikap kerja, kesehatan psikologis, dan kesehatan fisik. Studi lintas negara pada

DOI: https://doi.org/10.31849/dinamisia.v10i5.33095

tenaga kesehatan juga menunjukkan bahwa resiliensi memediasi hubungan antara kelelahan kerja dan distress psikologis (Fekih-Romdhane et al., 2024). Pada tingkat harian, resiliensi membantu karyawan menghadapi stres dan mempertahankan kemajuan menuju sasaran kerja (Zhu et al., 2025). Karena itu, penguatan resiliensi perlu menghubungkan keterampilan individual dengan kondisi organisasi yang memungkinkan keterampilan tersebut digunakan.

Sumber daya individual tetap penting. Refleksi atas pengalaman berhasil maupun tidak berhasil dapat membantu karyawan mengenali pola respons, menilai strategi coping, dan memperoleh wawasan untuk menghadapi tekanan berikutnya (Falon et al., 2021). Uji acak terkontrol oleh Bucknell et al. (2024) juga menunjukkan bahwa penulisan reflektif tentang pengalaman coping dapat digunakan sebagai pendekatan untuk memperkuat kapasitas resiliensi. Dalam konteks perubahan pekerjaan, keterbukaan terhadap pengalaman, kemauan belajar, dan kemampuan membangun makna setelah guncangan karier mendukung proses resiliensi karier (Peeters et al., 2022). Temuan ini menjadi dasar bagi penggunaan refleksi, diskusi kasus, dan rencana tindakan dalam kegiatan pengabdian.

Namun, penekanan pada individu saja berisiko mengabaikan sumber tekanan yang berasal dari organisasi. Dukungan pimpinan dan rekan kerja berhubungan positif dengan resiliensi karyawan, terutama ketika tekanan kinerja tinggi (Cooke et al., 2019). Dukungan organisasi juga berkaitan dengan keterlibatan kerja, termasuk ketika karyawan menghadapi situasi kerja yang menekan (Ashfaq et al., 2023). Kepemimpinan yang melayani dapat memperkuat resiliensi dengan menyediakan dukungan dan sumber daya yang membantu karyawan beradaptasi (Cai et al., 2023). Pada tingkat sistem, praktik sumber daya manusia yang memberi ruang partisipasi, pembelajaran, dan pemberdayaan mendukung resiliensi serta kinerja (Lu et al., 2023; Zhai et al., 2023). Dengan demikian, pelatihan perlu menghasilkan bukan hanya pemahaman personal, tetapi juga masukan yang dapat ditindaklanjuti manajemen.

Kebutuhan tersebut relevan bagi mitra, sebuah laboratorium klinik hewan di Sleman, Yogyakarta. Percakapan awal dengan pimpinan menunjukkan adanya perkembangan usaha yang diikuti perluasan tugas dan kebutuhan adaptasi karyawan. Latar belakang pendidikan atau pengalaman kerja sebagian karyawan tidak sepenuhnya sesuai dengan peran saat ini. Beberapa orang menjalankan lebih dari satu fungsi, sementara prosedur, koordinasi, penetapan harga layanan, dan pembagian tanggung jawab masih berkembang. Pada saat yang sama, hubungan kerja yang suportif, kemauan belajar, dan keyakinan karyawan terhadap kontribusinya menjadi modal awal yang dapat diperkuat.

Pendekatan partisipatif dipilih agar karyawan terlibat dalam identifikasi masalah, pembahasan pengalaman, dan perumusan tindak lanjut, bukan hanya menerima materi. *Participatory learning and action* menempatkan peserta sebagai sumber pengetahuan mengenai konteks kerjanya dan menghubungkan dialog dengan tindakan yang dapat dilakukan (Pretty et al., 1995). Pendekatan ini sesuai untuk kelompok kecil karena memberi ruang bagi pengalaman yang mungkin tidak muncul melalui ceramah. Refleksi tertulis juga disediakan untuk peserta yang kurang nyaman menyampaikan masalah secara langsung dalam forum.

Kegiatan ini bertujuan memperkuat kesiapan peserta dalam menghadapi tekanan dan perubahan kerja melalui empat sasaran: membantu peserta mengenali sumber tekanan dan respons coping; melatih refleksi, pengelolaan kecemasan, dan strategi belajar; mendorong penggunaan dukungan rekan kerja serta komunikasi yang lebih terbuka dengan manajemen; dan menyusun usulan tindak lanjut pada tingkat individu maupun organisasi. Artikel ini melaporkan asesmen kebutuhan, pelaksanaan kegiatan, evaluasi pascakegiatan, dan implikasi bagi pengembangan resiliensi kerja di organisasi kecil yang sedang bertumbuh.

DOI: https://doi.org/10.31849/dinamisia.v10i5.33095

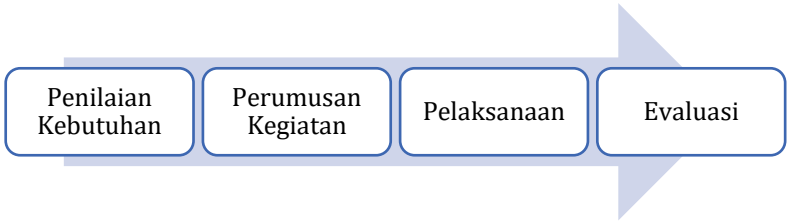
2. METODE

Kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif dengan desain asesmen kebutuhan, perumusan program, pelaksanaan, dan evaluasi pascakegiatan. Mitra adalah laboratorium klinik hewan di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kegiatan tatap muka dilaksanakan pada 26 April 2025 di luar jam operasional utama agar peserta dapat mengikuti sesi tanpa mengganggu layanan. Pimpinan mitra dilibatkan pada tahap perumusan kebutuhan dan penyediaan fasilitas, sedangkan isi refleksi individual diperlakukan sebagai masukan kelompok dan tidak dilaporkan dengan identitas peserta.

Asesmen awal melibatkan tujuh karyawan. Enam dari tujuh karyawan kemudian hadir pada pelaksanaan dan mengisi evaluasi pascakegiatan; satu karyawan tidak mengikuti sesi sehingga tidak dimasukkan dalam hasil evaluasi. Pembedaan ini digunakan secara konsisten: persentase asesmen kebutuhan dihitung dari n = 7, sedangkan persentase pelaksanaan dan evaluasi dihitung dari n = 6. Peserta asesmen terdiri atas empat perempuan dan tiga laki-laki. Empat orang belum menikah dan tiga orang menikah; usia peserta terutama berada pada rentang 20-35 tahun.

Instrumen asesmen kebutuhan berupa kuesioner daring yang disusun tim pengabdian. Pertanyaan tertutup dan terbuka mencakup pengalaman kerja, kesesuaian latar belakang dengan tugas, kepuasan dan beban kerja, sumber bantuan, gangguan kerja-kehidupan, pemahaman tujuan perusahaan, keyakinan berkontribusi, pengetahuan mengenai tantangan eksternal dan kesulitan pimpinan, serta masalah yang belum terselesaikan. Jawaban tertutup dianalisis dengan frekuensi dan persentase; jawaban terbuka dikelompokkan berdasarkan kesamaan isi. Instrumen ini digunakan untuk pemetaan kebutuhan, bukan sebagai skala psikometrik resiliensi.

Hasil asesmen dibahas bersama pimpinan untuk menyusun kegiatan. Pelaksanaan memadukan pemaparan singkat, refleksi tertulis, diskusi kasus, tanya jawab, dan penyusunan tindak lanjut. Materi mencakup refleksi diri, kesiapan psikologis, pengelolaan kecemasan kerja, mastery learning, keterbukaan terhadap pengalaman, resiliensi di tempat kerja, dan penggunaan media sosial. Metode ini memberi kesempatan kepada peserta untuk menghubungkan konsep dengan situasi kerjanya, mengidentifikasi strategi yang dapat digunakan, dan menyampaikan kebutuhan organisasi. Struktur materi tercantum pada Tabel 1.



Gambar 4. Tahapan pelaksanaan kegiatan

Tabel 1. Struktur materi dan keterlibatan peserta

No	Submateri	Pokok materi	Metode	Keterlibatan peserta
1	Refleksi diri	Mengenali pengalaman kerja, sumber tekanan, respons yang efektif/tidak efektif, serta kebutuhan belajar.	Refleksi tertulis dan diskusi	Aktif; sebagian lebih terbuka secara tertulis

DOI: https://doi.org/10.31849/dinamisia.v10i5.33095

No	Submateri	Pokok materi	Metode	Keterlibatan peserta
2	Psychological readiness	Kepercayaan diri, tanggung jawab, kesiapan menghadapi tekanan, kemauan belajar, dan komitmen menyelesaikan tugas.	Pemaparan singkat dan diskusi	Aktif
3	Managing work anxiety	Target realistis, prioritas kerja, pernapasan/relaksasi, pembagian tugas, komunikasi dengan atasan, istirahat, dan pengurangan self-talk negatif.	Latihan reflektif dan diskusi	Aktif
4	Mastery learning	Growth mindset, observasi senior, pemahaman SOP, praktik dengan supervisi, pengulangan, umpan balik, dan pemanfaatan sumber belajar.	Diskusi kasus	Aktif
5	Openness to experience	Mengakui ketidaktahuan, bertanya saat ragu, melaporkan kesalahan, menerima koreksi, dan mencari arahan dalam tugas baru.	Diskusi dan refleksi	Aktif
6	Resilience at work	Makna kerja, pengelolaan stres, perspektif berorientasi solusi, relasi suportif, serta pemeliharaan kesehatan fisik dan psikologis.	Pemaparan dan diskusi	Aktif
7	Media sosial dan kerja	Manfaat media sosial untuk belajar dan jejaring; risiko distraksi, notifikasi, FoMO, perbandingan sosial, pembelajaran dangkal, dan multitasking.	Diskusi	Aktif

Evaluasi dilakukan segera setelah kegiatan melalui tiga pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka. Pertanyaan tertutup menilai pemahaman yang dirasakan setelah menerima materi, persetujuan terhadap sikap atau tindakan yang dibahas, dan keinginan menindaklanjuti materi. Pertanyaan terbuka meminta peserta menyebutkan materi yang paling sesuai dengan kondisi kerja, rencana penerapan, serta saran bagi manajemen dan program berikutnya. Indikator proses ialah kehadiran, keterlibatan dalam refleksi/diskusi, dan tersusunnya masukan. Indikator hasil jangka pendek ditetapkan secara deskriptif: sekurang-kurangnya 80% peserta menyatakan memahami sebagian besar atau seluruh materi dan sekurang-kurangnya 80% menyatakan ingin menindaklanjutinya. Karena tidak ada pre-test, post-test terstandar, kelompok pembanding, atau pengukuran tindak lanjut, analisis dibatasi pada frekuensi, persentase, dan pengelompokan tema; istilah peningkatan atau perubahan kausal tidak digunakan.

DOI: https://doi.org/10.31849/dinamisia.v10i5.33095

3. HASIL

3.1 Asesmen kebutuhan

Asesmen kebutuhan menunjukkan bahwa enam dari tujuh karyawan (85,7%) pernah bekerja sebelumnya. Pengalaman tersebut berasal dari beragam bidang, antara lain garmen, industri sepatu, pendidikan, usaha kuliner, dan wirausaha. Walaupun pengalaman kerja dapat menjadi modal adaptasi, kesesuaiannya dengan tugas di laboratorium tidak merata. Tiga orang (42,9%) menilai pekerjaan saat ini sangat berbeda dari bidang sebelumnya, dua orang (28,6%) menyatakan hanya sebagian yang sejalan, dan masing-masing satu orang (14,3%) menilai sesuai dengan satu bidang atau memiliki latar belakang yang sama dengan pekerjaannya sekarang (Gambar 1). Pola ini menunjukkan kebutuhan belajar yang berbeda antarpeserta dan pentingnya supervisi pada tugas yang menuntut ketelitian.

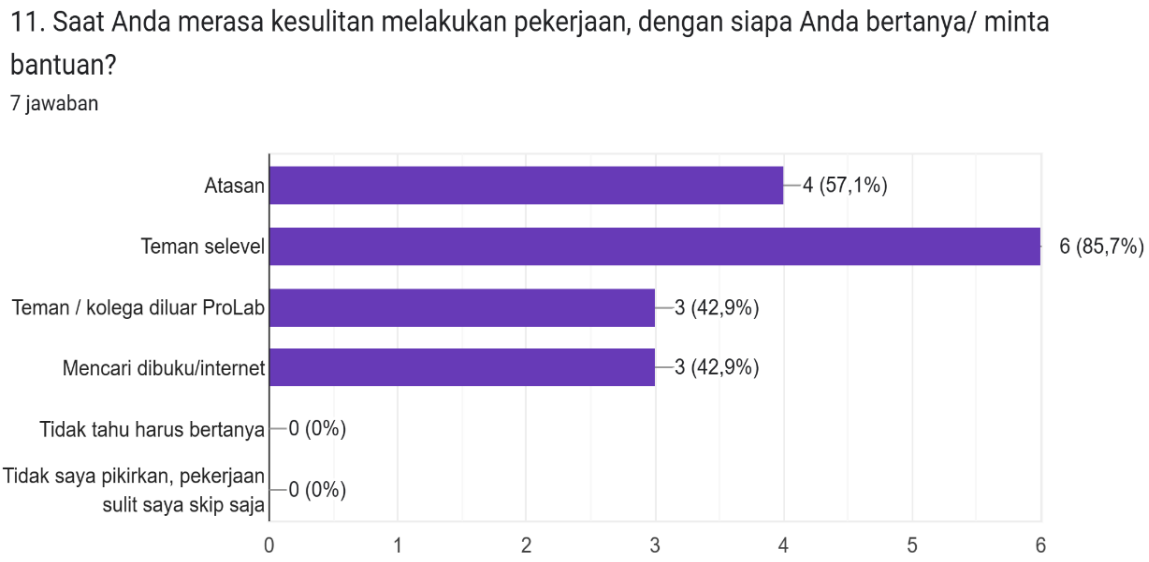


Gambar 1. Persepsi kesesuaian latar belakang dengan pekerjaan saat ini

Modal positif juga terlihat dalam pengalaman bekerja. Enam orang (85,7%) menyatakan sangat senang bekerja di perusahaan dan satu orang (14,3%) merasa biasa saja. Peserta menyebut kedekatan lokasi, kekompakan tim, suasana kekeluargaan, kesempatan belajar, perluasan relasi, gaji, dan kesejahteraan sebagai faktor pendukung. Enam orang (85,7%) menilai beban kerja berada pada tingkat biasa, sedangkan satu orang (14,3%) menilai sangat berat. Data tersebut perlu dibaca bersama jawaban terbuka: beban total tampak wajar bagi mayoritas, tetapi perangkapan beberapa posisi membuat tekanan terkonsentrasi pada orang tertentu.

Ketika menghadapi kesulitan, enam orang (85,7%) meminta bantuan teman setingkat, empat orang (57,1%) bertanya kepada atasan, dan masing-masing tiga orang (42,9%) mencari bantuan dari kolega di luar perusahaan atau buku/internet (Gambar 2). Tidak ada responden yang menyatakan tidak tahu harus bertanya atau memilih mengabaikan tugas sulit. Hasil ini memperlihatkan budaya bantuan sebaya yang kuat, tetapi penggunaan atasan sebagai sumber dukungan belum setinggi bantuan rekan. Ruang konsultasi yang lebih terstruktur dapat memperluas akses terhadap arahan, terutama untuk keputusan yang tidak dapat diselesaikan pada tingkat rekan kerja.

DOI: https://doi.org/10.31849/dinamisia.v10i5.33095



Gambar 2. Sumber bantuan saat karyawan mengalami kesulitan kerja (jawaban dapat lebih dari satu)

Sebanyak empat orang (57,1%) menyatakan masalah pekerjaan tidak mengganggu kehidupan di luar kerja, dua orang (28,6%) menjawab mungkin mengganggu, dan satu orang (14,3%) merasa terganggu. Faktor eksternal tidak dilaporkan oleh empat orang (57,1%). Tiga responden lain masing-masing menyebut kegiatan di luar perusahaan, kondisi keluarga, serta aktivitas hiburan digital seperti menonton serial dan bermain gim daring (14,3% per kategori; Gambar 3). Karena setiap kategori hanya mewakili satu orang, temuan ini tidak dapat digeneralisasi sebagai masalah kelompok. Data tersebut digunakan untuk membuka diskusi mengenai batas kerja-kehidupan, perhatian, dan pengelolaan media digital tanpa memberi label negatif kepada peserta.



Gambar 3. Faktor eksternal yang dipersepsikan mengganggu pekerjaan

Pemahaman terhadap arah organisasi relatif baik. Empat orang (57,1%) memilih skor 5 dan tiga orang (42,9%) memilih skor 4 untuk pemahaman tujuan jangka panjang perusahaan. Pengetahuan mengenai tantangan eksternal juga berada pada skor 3-5: tiga orang (42,9%) memilih skor 4, dua orang (28,6%) skor 5, dan dua orang (28,6%) skor 3. Enam orang (85,8%; pembulatan) menyatakan yakin atau sangat yakin dapat mendukung kemajuan perusahaan, sedangkan satu orang (14,3%) cukup yakin. Seluruh responden juga berada pada kategori cukup mengetahui hingga sangat mengetahui kesulitan yang dihadapi atasan. Artinya, peserta tidak memulai kegiatan dari kondisi tanpa arah; kebutuhan utama adalah menerjemahkan pemahaman tersebut ke dalam pembagian tugas, prosedur, dan komunikasi yang operasional.

DOI: https://doi.org/10.31849/dinamisia.v10i5.33095

Jawaban terbuka mengidentifikasi empat kelompok masalah. Pertama, perangkapan peran menimbulkan beban berlebih dan batas tanggung jawab yang kabur. Kedua, peserta menilai profesionalisme, kedisiplinan, pemahaman kerja, komunikasi antarbagian, dan konsistensi kebijakan masih perlu diperkuat. Ketiga, proses bisnis menghadapi persoalan penetapan harga layanan, persaingan pasar, margin, dan keberlanjutan layanan. Keempat, terdapat kebutuhan memperjelas regulasi, pengawasan, evaluasi, kepatuhan terhadap SOP, serta mutu layanan. Berdasarkan kombinasi sumber daya dan masalah tersebut, kegiatan difokuskan pada resiliensi kerja sebagai kemampuan mengelola tekanan dan belajar, sekaligus pada kondisi organisasi yang perlu dibenahi.

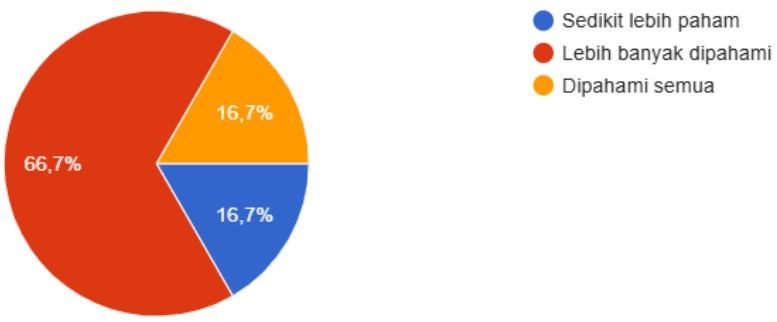
3.2 Pelaksanaan kegiatan

Enam karyawan mengikuti seluruh rangkaian kegiatan. Sesi dimulai dengan refleksi mengenai situasi ketika peserta merasa belum menguasai pekerjaan, respons ketika panik atau menerima tugas berlebih, dan sumber bantuan yang digunakan. Pemaparan konsep dibuat singkat agar waktu lebih banyak digunakan untuk diskusi kasus. Peserta kemudian membahas kesiapan psikologis, strategi mengelola kecemasan, prioritas kerja, belajar melalui observasi dan supervisi, keberanian bertanya, penerimaan terhadap koreksi, dan pemeliharaan relasi suportif. Pada bagian media sosial, fasilitator membedakan penggunaan untuk belajar dan jejaring dari penggunaan yang mengganggu fokus melalui notifikasi, multitasking, atau perbandingan sosial.

Keterlibatan peserta tidak seragam menurut bentuk komunikasi. Sebagian besar aktif dalam tanya jawab dan diskusi, tetapi beberapa peserta enggan menjawab ketika pertanyaan disampaikan langsung di forum. Ketika diberi pilihan menulis, peserta tersebut menyampaikan masalah dan usulan dengan lebih rinci. Fasilitator menggunakan ice breaking dan pertanyaan berbasis situasi untuk mengembalikan fokus kelompok. Temuan proses ini menjadi alasan mempertahankan dua kanal partisipasi, yaitu lisan dan tertulis, pada kegiatan berikutnya. Tidak terjadi hambatan operasional yang menghentikan sesi, dan seluruh materi dalam Tabel 1 dapat diselesaikan.

3.3 Evaluasi pascakegiatan

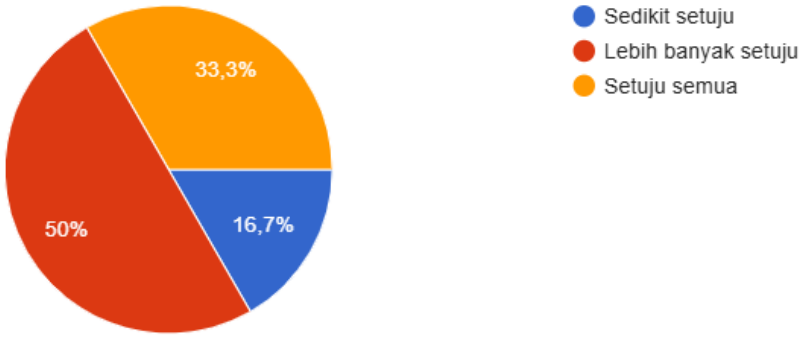
Evaluasi pemahaman menunjukkan bahwa satu peserta (16,7%) merasa sedikit lebih memahami materi, empat peserta (66,7%) merasa memahami lebih banyak materi, dan satu peserta (16,7%) merasa memahami seluruh materi (Gambar 5). Dengan menggabungkan dua kategori tertinggi, lima dari enam peserta (83,3%) menilai bahwa mereka memahami sebagian besar atau seluruh materi. Hasil ini memenuhi indikator deskriptif yang ditetapkan, tetapi tetap merupakan penilaian diri setelah kegiatan dan tidak membuktikan kenaikan dibandingkan kondisi sebelum kegiatan.



Gambar 5. Pemahaman yang dirasakan peserta setelah kegiatan

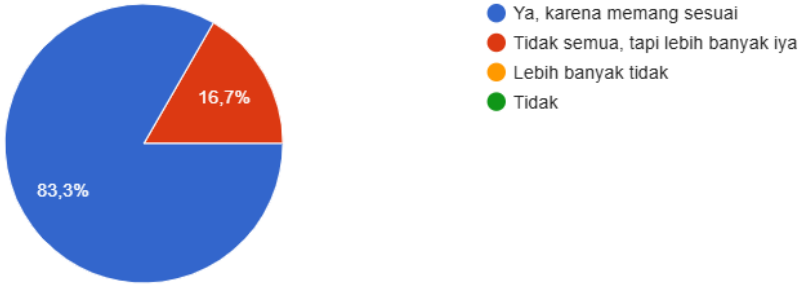
DOI: https://doi.org/10.31849/dinamisia.v10i5.33095

Pada pertanyaan mengenai persetujuan terhadap sikap atau tindakan yang dibahas, satu peserta (16,7%) memilih kategori sedikit setuju, tiga peserta (50,0%) lebih banyak setuju, dan dua peserta (33,3%) menyatakan setuju pada seluruh bagian (Gambar 6). Distribusi ini menunjukkan penerimaan yang dominan positif terhadap materi, bukan perubahan sikap yang terukur. Perbedaan tingkat persetujuan juga menunjukkan bahwa tidak semua rekomendasi dipandang sama relevan oleh setiap peserta, sehingga tindak lanjut perlu disesuaikan dengan tugas dan kebutuhan masing-masing.



Gambar 6. Persetujuan peserta terhadap sikap dan tindakan yang dibahas

Lima peserta (83,3%) menyatakan ingin menindaklanjuti materi karena sesuai dengan kebutuhan, sedangkan satu peserta (16,7%) menilai tidak semua materi sesuai, walaupun lebih banyak bagian yang dinilai relevan (Gambar 7). Proporsi ini memenuhi indikator niat tindak lanjut. Niat tersebut belum dapat diperlakukan sebagai bukti penerapan perilaku karena tidak dilakukan observasi atau pengukuran lanjutan setelah peserta kembali bekerja.



Gambar 7. Keinginan peserta menindaklanjuti materi

Jawaban terbuka memperjelas materi yang dianggap paling sesuai dengan kondisi peserta. Tema pertama adalah pengelolaan kecemasan dan kepanikan, termasuk menenangkan diri, mengelola emosi, berbicara di depan umum, dan menyusun daftar prioritas ketika tugas menumpuk. Tema kedua ialah cara belajar: peserta menyebut perlunya belajar bertahap, bertanya ketika ragu, dan tidak membatasi diri ketika menghadapi tugas baru. Tema ketiga adalah kerja sama dan komunikasi. Peserta menilai pengembangan kemampuan harus didukung relasi tim dan saluran komunikasi dengan atasan. Tema keempat ialah penggunaan media sosial secara proporsional agar manfaat informasi tidak berubah menjadi distraksi.

3.4 Masukan peserta dan tindak lanjut

Masukan paling konsisten pada tingkat organisasi ialah kebutuhan menyusun atau menyempurnakan SOP agar prosedur, standar layanan, dan batas tanggung jawab lebih jelas.

DOI: https://doi.org/10.31849/dinamisia.v10i5.33095

Peserta juga meminta mekanisme untuk menyampaikan keluhan mengenai rekan kerja atau iklim kerja tanpa memperburuk hubungan. Usulan pengembangan keterampilan mencakup pemasaran digital, layanan pelanggan, penanganan hewan, pengoperasian komputer, komunikasi interpersonal, pengelolaan kecemasan, dan manajemen laboratorium. Selain itu, peserta mengusulkan bentuk penghargaan seperti bonus, kegiatan bersama keluarga, rapat atau pelatihan di luar kantor, wisata setelah pencapaian target, dan tambahan hari libur.

Pada akhir sesi, masukan tertulis dirangkum untuk disampaikan kepada pimpinan. Tindak lanjut yang disepakati pada tingkat program adalah memfasilitasi forum antara karyawan dan manajemen, memetakan prioritas pelatihan, serta menyusun kegiatan berjenjang. Sampai artikel ini disusun, forum mediasi dan evaluasi penerapan SOP belum dilakukan. Oleh sebab itu, luaran kegiatan dibatasi pada pemetaan kebutuhan, pengalaman belajar partisipatif, masukan terstruktur, dan rencana tindak lanjut, bukan perbaikan kinerja organisasi yang telah terverifikasi.



Gambar 8. Dokumentasi kegiatan

4. PEMBAHASAN

Hasil asesmen menunjukkan kombinasi antara modal adaptasi dan sumber tekanan. Kepuasan kerja, kekompakan tim, pemahaman arah perusahaan, dan keyakinan untuk berkontribusi merupakan sumber daya yang dapat menopang resiliensi. Pada saat yang sama, ketidaksesuaian latar belakang dengan pekerjaan, perangkapan peran, prosedur yang belum jelas, dan tekanan bisnis dapat menguras sumber daya tersebut. Temuan ini mendukung pemahaman resiliensi sebagai proses yang muncul ketika individu berhadapan dengan tuntutan, bukan sebagai label bahwa seseorang kuat atau lemah. Meta-analisis Good et al. (2025) memperlihatkan bahwa resiliensi terkait dengan sejumlah luaran kerja dan kesehatan, sedangkan Zhu et al. (2025) menunjukkan perannya dalam mempertahankan sasaran kerja ketika stres meningkat. Bagi mitra, penguatan resiliensi perlu diarahkan pada kemampuan menghadapi tugas harian sekaligus pencegahan sumber tekanan yang sebenarnya dapat diperbaiki melalui desain kerja.

Ketidaksesuaian pengalaman sebelumnya dengan tugas saat ini tidak otomatis berarti ketidakmampuan. Pengalaman lintas bidang dapat menjadi sumber strategi baru, tetapi transisi memerlukan kesempatan belajar, umpan balik, dan waktu untuk mencapai penguasaan. Proses pemaknaan setelah perubahan atau guncangan karier dapat membantu individu membangun resiliensi karier (Peeters et al., 2022). Karena laboratorium memiliki konsekuensi mutu dan keselamatan, adaptasi tidak boleh mengandalkan coba-coba tanpa supervisi. Materi mastery learning diarahkan pada observasi senior, praktik bertahap, pengulangan, dan umpan balik. Eppich et al. (2015) menekankan bahwa mastery learning memerlukan standar penguasaan, deliberate practice, dan kesempatan mencoba kembali. Satu kali diskusi belum memenuhi seluruh

DOI: https://doi.org/10.31849/dinamisia.v10i5.33095

unsur tersebut; hasil kegiatan lebih tepat dipandang sebagai orientasi untuk membangun sistem belajar di tempat kerja.

Pola pencarian bantuan merupakan kekuatan penting. Hampir semua peserta mengandalkan rekan setingkat, sedangkan lebih sedikit yang melibatkan atasan. Dukungan sebaya dapat mempercepat penyelesaian masalah dan mengurangi isolasi, tetapi keputusan teknis atau konflik peran tetap memerlukan otoritas pimpinan. Cooke et al. (2019) menemukan bahwa dukungan pemimpin dan rekan kerja berkaitan dengan resiliensi karyawan, terutama pada tekanan tinggi. Cai et al. (2023) juga menunjukkan hubungan antara servant leadership dan resiliensi kerja. Implikasinya, mitra tidak perlu mengganti budaya bantuan sebaya; yang diperlukan adalah melengkapinya dengan waktu konsultasi rutin, kejelasan kapan masalah harus dieskalasikan, dan respons atasan yang tidak menghukum karyawan karena bertanya atau melaporkan kesalahan.

Permintaan peserta mengenai SOP dan pembagian tugas memperlihatkan batas intervensi yang hanya berfokus pada coping individu. Teknik pernapasan, prioritas, atau self-talk dapat membantu mengelola reaksi sesaat, tetapi tidak menyelesaikan beban berlebih yang berasal dari perangkapan posisi atau ketidakjelasan tanggung jawab. SOP juga tidak cukup hanya ditulis dari sudut pandang manajemen; isinya perlu mencerminkan work-as-done, yaitu pekerjaan sebagaimana benar-benar dilaksanakan. Righi et al. (2025) menekankan pentingnya menghubungkan desain SOP dengan praktik nyata untuk mendukung kinerja yang resilien. Mitra dapat memulai dengan pemetaan tugas per posisi, identifikasi titik keputusan, alur eskalasi, dan uji coba SOP bersama karyawan sebelum disahkan.

Refleksi tertulis tampak berguna karena beberapa peserta lebih terbuka melalui tulisan daripada berbicara langsung. Hal ini sejalan dengan kerangka Falon et al. (2021), yang menempatkan insight mengenai pola respons dan efektivitas coping sebagai mekanisme penguatan resiliensi. Bucknell et al. (2024) memberi dukungan eksperimental terhadap penggunaan penulisan reflektif mengenai pengalaman coping. Meski demikian, refleksi tidak boleh menjadi ruang pengungkapan tanpa tindak lanjut. Masukan mengenai kecemasan, beban, atau koordinasi perlu diterjemahkan menjadi rencana yang jelas: siapa menindaklanjuti, dalam jangka waktu berapa lama, dan bagaimana kemajuannya dikomunikasikan kepada peserta.

Pembahasan media sosial juga perlu ditempatkan secara seimbang. Peserta mengakui manfaatnya untuk mencari informasi, belajar, dan membangun jejaring, sementara gangguan digital hanya dilaporkan oleh sebagian kecil responden. Studi Ma et al. (2025) menunjukkan bahwa penggunaan media sosial perusahaan dapat berkontribusi pada resiliensi melalui boundary spanning, khususnya ketika teknologi membantu karyawan membangun hubungan dan mengakses pengetahuan. Karena itu, rekomendasi yang relevan bukan larangan umum, melainkan aturan penggunaan yang sesuai tugas: mematikan notifikasi saat pekerjaan berisiko tinggi, memisahkan kanal belajar dari hiburan, memverifikasi informasi teknis, dan menjadwalkan waktu respons komunikasi.

Masukan mengenai penghargaan, pelatihan, dan komunikasi menunjukkan bahwa resiliensi karyawan terkait dengan praktik organisasi yang lebih luas. Praktik sumber daya manusia berkelanjutan dapat mendukung resiliensi, keterlibatan, kesejahteraan, dan kinerja (Lu et al., 2023). Sistem kerja berketerlibatan tinggi juga dapat memperkuat resiliensi karyawan dan organisasi dalam situasi krisis (Nguyen et al., 2024), sedangkan sistem kerja berkinerja tinggi pada usaha kecil-menengah berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk pulih dan berkembang setelah gangguan (Zhou et al., 2023). Untuk mitra, prinsip tersebut dapat diterapkan secara sederhana: libatkan karyawan dalam penyusunan SOP, adakan pertemuan singkat berkala, buat peta kompetensi, susun prioritas pelatihan, dan gunakan penghargaan yang kriterianya

DOI: https://doi.org/10.31849/dinamisia.v10i5.33095

transparan. Bonus atau kegiatan bersama sebaiknya tidak menggantikan perbaikan beban kerja, prosedur, dan komunikasi.

Evaluasi pascakegiatan memperlihatkan persepsi yang positif: lima dari enam peserta memahami sebagian besar atau seluruh materi dan lima berniat menindaklanjutinya. Hasil ini konsisten dengan tujuan jangka pendek kegiatan, tetapi tidak dapat digunakan untuk menyatakan perubahan resiliensi, sikap, atau kinerja. Tidak ada ukuran awal yang sebanding, instrumen resiliensi terstandar, kelompok kontrol, atau observasi perilaku. Selain itu, kelompok yang kecil membuat satu jawaban setara dengan 16,7%, sehingga persentase harus selalu dibaca bersama frekuensi. Potensi bias kesopanan juga ada karena evaluasi dilakukan segera setelah kegiatan dan fasilitator terlibat dalam pelaksanaan.

Kegiatan lanjutan sebaiknya menggunakan evaluasi berjenjang. Pada tingkat pertama, peneliti dapat menilai kepuasan dan pemahaman segera setelah sesi. Pada tingkat kedua, pre-test dan post-test dengan ukuran yang sesuai dapat menilai perubahan pengetahuan atau resiliensi yang dirasakan. Pada tingkat ketiga, evaluasi empat hingga delapan minggu kemudian dapat memeriksa penerapan prioritas kerja, perilaku meminta bantuan, penggunaan SOP, dan kualitas komunikasi. Pada tingkat organisasi, indikator dapat mencakup penyelesaian SOP, kejelasan tugas, jumlah masalah yang ditindaklanjuti, kesalahan prosedural, dan beban kerja. Pengukuran tersebut akan membedakan manfaat sesaat dari perubahan yang bertahan.

Keterbatasan lain ialah materi yang cukup luas untuk satu pertemuan. Keluasan tema membantu peserta melihat hubungan antara kecemasan, pembelajaran, relasi, dan penggunaan media, tetapi mengurangi waktu praktik setiap keterampilan. Pelatihan berikutnya sebaiknya disusun dalam beberapa sesi: pengelolaan tekanan dan prioritas; belajar serta umpan balik teknis; komunikasi dan penanganan konflik; kemudian evaluasi penerapan. Setiap sesi dapat diakhiri dengan satu target perilaku dan satu perbaikan sistem yang ditinjau pada pertemuan berikutnya. Pendekatan berjenjang juga memungkinkan manajemen memperbaiki faktor organisasi di antara sesi dan memberi bukti apakah masukan karyawan benar-benar ditindaklanjuti. Dengan desain tersebut, resiliensi tidak diposisikan sebagai kewajiban karyawan untuk terus bertahan, melainkan sebagai kapasitas bersama yang dibangun melalui keterampilan, relasi, kepemimpinan, dan sistem kerja.

5. KESIMPULAN

Kegiatan partisipatif ini memetakan kebutuhan resiliensi kerja pada tujuh karyawan dan dilaksanakan bersama enam karyawan laboratorium klinik hewan. Asesmen menunjukkan adanya modal berupa kepuasan kerja, dukungan rekan, dan pemahaman arah perusahaan, sekaligus tantangan berupa ketidaksesuaian latar belakang dengan tugas, perangkapan peran, kebutuhan SOP, dan komunikasi organisasi. Setelah kegiatan, lima dari enam peserta merasa memahami sebagian besar atau seluruh materi dan lima menyatakan ingin menindaklanjutinya. Refleksi tertulis juga menghasilkan masukan yang lebih konkret mengenai prosedur kerja, saluran penyampaian masalah, pelatihan, dan penghargaan.

Temuan tersebut menggambarkan persepsi manfaat dan pemahaman setelah kegiatan, bukan perubahan resiliensi atau sikap yang terbukti karena tidak ada pre-test, kelompok pembanding, atau evaluasi lanjutan. Mitra disarankan menindaklanjuti hasil melalui forum karyawan-manajemen, pemetaan tugas, penyusunan SOP berbasis praktik nyata, dan pelatihan berjenjang. Program berikutnya perlu menggunakan pengukuran sebelum-sesudah dan tindak lanjut untuk menilai penerapan keterampilan serta perbaikan pada tingkat organisasi.

DOI: https://doi.org/10.31849/dinamisia.v10i5.33095

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Psikologi Universitas Islam Indonesia atas pendanaan kegiatan, serta kepada peserta dan manajemen laboratorium klinik hewan yang telah terlibat dalam asesmen, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan.

DAFTAR PUSTAKA

Ashfaq, F., Abid, G., Ilyas, S., & Binte Mansoor, K. (2023). Perceived organisational support and work engagement among health sector workers during the COVID-19 pandemic: A multicentre, time-lagged, cross-sectional study among clinical hospital staff in Pakistan. *BMJ Open, 13*(6), e065678. https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-065678

Bucknell, K. J., Kangas, M., Karin, E., & Crane, M. F. (2024). A randomized controlled trial comparing the effects of self-reflective writing focused on successful and unsuccessful coping experiences on resilience. *Stress and Health, 40*(2), e3311. https://doi.org/10.1002/smi.3311

Cai, Z., Mao, Y., Gong, T., Xin, Y., & Lou, J. (2023). The effect of servant leadership on work resilience: Evidence from the hospitality industry during the COVID-19 period. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 20*(2), 1322. https://doi.org/10.3390/ijerph20021322

Cooke, F. L., Wang, J., & Bartram, T. (2019). Can a supportive workplace impact employee resilience in a high pressure performance environment? An investigation of the Chinese banking industry. *Applied Psychology, 68*(4), 695-718. https://doi.org/10.1111/apps.12184

Eppich, W. J., Hunt, E. A., Duval-Arnould, J. M., Siddall, V. J., & Cheng, A. (2015). Structuring feedback and debriefing to achieve mastery learning goals. *Academic Medicine, 90*(11), 1501-1508. https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000000934

Falon, S. L., Kangas, M., & Crane, M. F. (2021). The coping insights involved in strengthening resilience: The self-reflection and coping insight framework. *Anxiety, Stress, & Coping, 34*(6), 734-750. https://doi.org/10.1080/10615806.2021.1910676

Fekih-Romdhane, F., Hallit, S., Mohammed, I., El Khatib, S., Brytek-Matera, A., Eze, S. C., Egwu, K., Jabeen, R., Pavlović, N., Salameh, P., Cherfane, M., Younes, S., Akel, M., Haddad, C., Choueiry, R., & Iskandar, K. (2024). The mediating effect of resilience between work fatigue and psychological distress among healthcare workers in Brazil, Lebanon, Nigeria, Pakistan, Poland, Qatar, Serbia, and Tunisia. *Australasian Psychiatry, 32*(6), 510-519. https://doi.org/10.1177/10398562241268102

Good, S. C., Fisher, D. M., Toich, M. J., & Schutt, E. M. (2025). A meta-analysis of resilience in the workplace. *International Journal of Stress Management, 32*(1), 1-30. https://doi.org/10.1037/str0000348

Lu, Y., Zhang, M. M., Yang, M. M., & Wang, Y. (2023). Sustainable human resource management practices, employee resilience, and employee outcomes: Toward common good values. *Human Resource Management, 62*(3), 331-353. https://doi.org/10.1002/hrm.22153

Ma, L., Yu, P., Zhang, X., & Hao, F. (2025). How enterprise social media usage contributes to employee resilience: Moderating role of individual adaptability. *Behaviour & Information Technology, 44*(1), 131-149. https://doi.org/10.1080/0144929X.2024.2312452

Nguyen, M., Malik, A. K., Abdul Malik, A., Sharma, P. S., Kingshott, R., & Gugnani, R. (2024). High involvement work system and organizational and employee resilience: Impact of digitalisation in crisis situations. *Technological Forecasting and Social Change, 205*, 123510. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123510

Peeters, E. R., Caniëls, M. C. J., & Verbruggen, M. (2022). Dust yourself off and try again: The positive process of career changes or shocks and career resilience. *Career Development International, 27*(3), 372-390. https://doi.org/10.1108/CDI-06-2021-0143

DOI: https://doi.org/10.31849/dinamisia.v10i5.33095

Pretty, J. N., Guijt, I., Thompson, J., & Scoones, I. (1995). Participatory learning and action: A trainer's guide. International Institute for Environment and Development. https://www.iied.org/6021iied

Righi, A. W., Wachs, P., & Ransolin, N. (2025). Standard operating procedures design for resilient performance during healthcare crises: The role of work-as-done. *Proceedings of the 22nd Congress of the International Ergonomics Association, Volume 3*, 269-274. https://doi.org/10.1007/978-981-96-9330-6_40

Zhai, X., Zhu, C. J., & Zhang, M. M. (2023). Mapping promoting factors and mechanisms of resilience for performance improvement: The role of strategic human resource management systems and psychological empowerment. *Applied Psychology, 72*(3), 915-936. https://doi.org/10.1111/apps.12411

Zhou, Q., Edafioghor, T. E., Wu, C.-H., & Doherty, B. (2023). Building organisational resilience capability in small and medium-sized enterprises: The role of high-performance work systems. *Human Resource Management Journal, 33*(4), 806-827. https://doi.org/10.1111/1748-8583.12479

Zhu, Z., Hu, X., & Zhang, B. (2025). The role of resilience in navigating work stress and achieving daily work goals. *Journal of Organizational Behavior, 46*(8), 1107-1119. https://doi.org/10.1002/job.2839