



**STUDI KORELASI ANTARA EMOTIONAL LABOR  
DENGAN PSYCHOLOGICAL WELL-BEING PADA PEGAWAI  
BAGIAN PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL WILAYAH DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**Nabila Ika Sari, Dian Yudhawati**

Prodi Psikologi, Fakultas Bisnis dan Humaniora, Universitas Teknologi Yogyakarta

**Abstrak**

Pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk keluhan masyarakat terhadap sikap pegawai yang kurang ramah. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya di bagian pelayanan, dituntut untuk tetap bersikap ramah dan profesional meskipun menghadapi target kerja dan beragam dinamika masyarakat. Kondisi ini menuntut kemampuan dalam mengelola emosi (emotional labor) yang memiliki keterkaitan dengan psychological well-being pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara emotional labor dengan psychological well-being pada pegawai bagian pelayanan di Disdukcapil wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian menggunakan metode kuantitatif korelasional dengan 70 responden. Instrumen yang digunakan yaitu skala emotional labor berdasarkan teori Hochschild (2003) dan skala psychological well-being berdasarkan teori Ryff (1989). Analisis data dilakukan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara emotional labor dengan psychological well-being ( $r = 0,536$ ,  $p = 0,000$ ). Artinya, semakin tinggi kemampuan pegawai dalam mengelola emosinya selama bekerja, maka semakin tinggi pula tingkat psychological well-being yang dirasakan oleh pegawai tersebut.

**Kata Kunci:** Emotional Labor, Psychological Well-Being, Pegawai Pelayanan.

---

\*Correspondence Address : [nabilaikasari30@gmail.com](mailto:nabilaikasari30@gmail.com)

DOI : [10.31604/jips.v12i12.2025.4552-4561](https://doi.org/10.31604/jips.v12i12.2025.4552-4561)

© 2025UM-Tapsel Press

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 34 tentang Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, profesional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki, sesuai dengan kepantasannya, dan tidak menyimpang dari prosedur.

Pelayanan publik di Indonesia saat ini masih menghadapi berbagai tantangan dalam implementasinya. Menurut Diah Natalisa (2017) selaku Deputi Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) dalam (Titania, 2023) menyatakan bahwa "Upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia

masih menemui beberapa tantangan besar, salah satunya adalah rendahnya kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik baik di tingkat pusat maupun di daerah. Pada kenyataannya ketersediaan standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sungguh menjadi hal yang penting karena standar pelayanan merupakan pondasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dalam UU nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan profesional dalam memenuhi kebutuhan masyarakat."

Sejalan dengan pernyataan tersebut, adanya laporan-laporan mengenai pelaksanaan pelayanan publik kepada Ombudsman Republik Indonesia. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009, Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Dilansir dari Ombudsman RI (2023) berdasarkan penilaian terhadap 586 instansi pada tahun 2022, hanya 272 instansi (46,42%) yang masuk dalam kategori zona hijau atau berkinerja baik. Sebanyak 250 instansi (42,66%) berada di zona kuning, dan 64 instansi (10,92%) masuk dalam zona merah, menunjukkan kinerja yang perlu diperbaiki. Masyarakat juga mengeluhkan beragam masalah yang terjadi pada pelayanan

publik. Menurut Survei Populi Center dari (databoks.katadata, 2021) masalah utama layanan publik yang paling banyak dikeluhkan adalah persyaratan berbelit sebanyak 11,4%. Kemudian, 11,3% waktu pelayanan yang lambat. Lalu, ada 9,7% responden yang menilai bahwa pelayanan publik kurang transparan. Keluhan masyarakat lainnya terhadap layanan publik di yaitu birokrasi yang berbelit 9,3%, sarana dan prasarana yang tidak memadai 8,6%, biaya mahal 8,4%, pelayanan tidak sesuai 6,2%, pungutan liar 4,8%, ketidakjelasan prosedur 3,8%, tidak responsif terhadap pengaduan (3,6%), kualitas/kompetensi SDM rendah (3%), dan perilaku pelayanan kurang ramah (2,7%). Selain itu, sebanyak 5,1% responden mengatakan masalah lainnya dan 12,3% responden tidak tahu/ tidak menjawab.

Salah satu instansi yang berperan penting dalam pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen lainnya yang wajib dimiliki oleh seluruh masyarakat. Dilansir dari Radar Solo (2025) terdapat fenomena menarik terkait tantangan yang dihadapi petugas Disdukcapil dalam menjalankan tugasnya. Di Wonogiri, petugas harus melakukan perekaman e-KTP untuk Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di tengah jalan dengan berbagai tantangan seperti ada ODGJ yang terus berjalan sambil makan, ada yang membawa senjata tajam, bahkan ada pula yang harus diajak merokok terlebih dahulu agar bersedia direkam. Para petugas bahkan harus melepas seragam dinas agar tidak terlihat formal dan lebih mudah diterima oleh ODGJ. Kegiatan ini dilakukan untuk memenuhi target 100% kepemilikan dokumen kependudukan.

Fenomena ini menggambarkan bagaimana petugas Disdukcapil tidak

hanya dituntut melakukan tugas administratif biasa, tetapi juga harus mengelola emosi dan beradaptasi dengan situasi yang menantang secara psikologis. Mereka harus sabar, berempati, dan fleksibel dalam menghadapi warga. Ditambah dengan adanya target 100% kepemilikan dokumen kependudukan. Kondisi kerja seperti ini berpotensi mempengaruhi *psychological well-being* petugas, sehingga menjadi relevan untuk diteliti dalam konteks hubungan antara *emotional labor* dengan *psychological well-being* pegawai. Terlebih lagi, pegawai yang bekerja di bagian pelayanan memiliki peran penting dalam menjaga citra instansi di mata masyarakat.

Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), Disdukcapil telah berupaya meningkatkan kualitas layanan dengan menerapkan sistem pelayanan berbasis digital, seperti layanan online melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS), Disdukcapil *Smart* Bantul, serta berbagai layanan daring lainnya yang memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun, dalam implementasi sistem pelayanan berbasis digital ini, masih mengalami berbagai kendala dan hambatan sehingga pelayanan tatap muka tetap diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, masih ditemukan pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Keluhan ini terutama ditujukan kepada pegawai di bagian pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat setiap hari. Setelah dilakukan pembinaan, diketahui bahwa sikap kurang ramah tersebut dipicu oleh faktor-faktor personal yang mempengaruhi kondisi psikologis pegawai. Beberapa pegawai mengalami masalah pribadi di rumah yang terbawa ke lingkungan kerja, sehingga kondisi psikologis mereka menjadi tidak stabil.

Akibatnya, pegawai mudah terpancing emosi dan bereaksi tidak profesional saat sedang bekerja. Selain itu, ditemukan juga keluhan serupa dari masyarakat mengenai kurangnya keramahan pegawai. Keluhan tersebut disampaikan melalui survei kepuasan masyarakat maupun laporan di media sosial.

Dalam wawancara juga dijelaskan bahwa setiap instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki target yang harus dicapai, seperti target perekaman KTP-el dan penerbitan akta kelahiran. Untuk memenuhi target tersebut, berbagai program dijalankan, seperti program jemput bola, penyisiran administrasi kependudukan (adminduk), serta membuka layanan di berbagai lokasi seperti *car free day*, sekolah, kelurahan, kecamatan, hingga perusahaan. Selain itu, beberapa Dukcapil juga membuka layanan pada hari sabtu. Tekanan kerja semakin meningkat dengan adanya SOP yang mengharuskan percepatan dalam penyelesaian pembuatan dokumen maksimal 3 hari. Seluruh kondisi ini menciptakan beban kerja yang tinggi bagi pegawai dalam upaya memastikan target pelayanan dapat tercapai secara optimal.

Berkaitan dengan implementasi sistem pelayanan berbasis digital, penelitian yang dilakukan oleh (Shalsha Aisyah Dihani Ayu Kinanti, 2023) mengenai Implementasi Kebijakan *E-Government* pada Sistem Aplikasi Layanan Dukcapil *Smart* (studi kasus di Disdukcapil Kabupaten Bantul) menyarankan perlunya alur informasi yang jelas bagi masyarakat agar mereka dapat mengikuti prosedur yang telah ditetapkan tanpa mengalami kendala. Selain itu, penggunaan aplikasi masih dirasa sulit, terutama bagi masyarakat yang mengalami kesulitan *login* akibat ketidaksesuaian prosedur, seperti

unggahan foto wajah yang tidak dapat terverifikasi dengan baik. Masyarakat juga menilai bahwa layanan akan lebih efektif jika respons melalui *WhatsApp* pengaduan Disdukcapil Kabupaten Bantul lebih cepat.

Hambatan-hambatan tersebut menunjukkan bahwa interaksi langsung antara pegawai dan masyarakat tetap dibutuhkan agar masyarakat lebih memahami prosedur yang ada. Sehingga hal ini berpotensi meningkatkan *emotional labor* bagi pegawai dalam memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, sebagaimana diamanatkan pada Pasal 34 dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Emotional labor* adalah manajemen emosi untuk menciptakan wajah dan gerak tubuh yang dapat diamati secara publik dalam situasi kerja agar sesuai dengan tuntutan organisasi (Hochschild, 2003).

Pegawai yang berhadapan langsung dengan *customer* akan dihadapkan pada beragam situasi dan melibatkan beragam emosi. Namun, ekspresi dari emosi tertentu yang sedang dirasakan oleh pegawai tidak boleh ditampilkan dihadapan *customer*, karena pegawai tersebut harus menampilkan ekspresi yang sesuai dengan tuntutan dari perusahaan (Ramdhani, 2017). (Donald, 2001) mengemukakan bahwa perusahaan menuntut pegawai, khususnya pegawai berbasis layanan untuk menunjukkan kebaikan, senyum, menyapa dengan suara hangat dan ramah serta menekan amarah, agar dapat menjalin hubungan baik dengan *customer*. Penelitian oleh (Moon et al., 2013) menunjukkan bahwa regulasi emosi yang ketat dapat berdampak negatif pada *psychological well-being* pegawai, seperti meningkatnya tingkat stres dan kelelahan emosional. Selain itu, studi oleh (Adegoke, 2014) menjelaskan bahwa karyawan dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi cenderung

mengalami penurunan *psychological well-being* dalam pekerjaannya.

*Psychological well-being* sebagai sebuah kondisi di mana individu memiliki sikap positif terhadap dirinya sendiri dan orang lain, dapat membuat keputusan dan mengatur tingkah laku sendiri, memiliki tujuan hidup dan membuat hidup mereka lebih bermakna. *Psychological well-being* mencakup dimensi seperti penerimaan diri, hubungan positif dengan orang lain, otonomi, penguasaan lingkungan, tujuan hidup, dan pertumbuhan pribadi (Ryff, 1989). Dimensi-dimensi ini akan mengarahkan individu kepada kehidupan yang positif sehingga erat dengan *emotional labor* yang menegaskan kepada pegawai untuk menampilkan emosi positif seperti bahagia, senang dan tetap tersenyum dengan orang lain. Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara *emotional labor* dengan *psychological well-being* pada pegawai bagian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara *emotional labor* dengan *psychological well-being* pada pegawai bagian pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil wilayah DIY. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan bagi organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung kesejahteraan pegawai.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan kuantitatif korelasional. Populasi pada penelitian ini adalah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta yang bekerja pada bagian pelayanan sebanyak 70 pegawai. Adapun Teknik pengambilan sampel

menggunakan teknik *probability sampling* dengan *simple random sampling*.

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa skala likert. Terdapat dua skala yang digunakan, yaitu skala *emotional labor* dan skala *psychological well-being* yang kemudian disusun dalam bentuk kuesioner. Alternatif jawaban dalam skala ini menggunakan empat pilihan jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Penjelasan mengenai alat ukur yang digunakan sebagai berikut:

a) Skala *Emotional Labor*, skala ini disusun berdasarkan teori yang diungkapkan oleh (Hochschild, 2003). Terdapat 17 item yang terdiri dari 2 aspek, yaitu *deep acting* dan *surface acting*.

b) Skala *Psychological Well-Being*, skala ini terdiri dari 32 aitem yang disusun berdasarkan 6 aspek yang diungkapkan oleh (Ryff, 1989), yaitu *self-acceptance, positive relation with others, autonomy, environment mastery, purpose in life, personal growth*.

Untuk menguji hipotesis pada variabel, digunakan teknik analisis Korelasi *Product Moment Pearson* dan dianalisis menggunakan bantuan *software* pengolah data yaitu IBM SPSS Statistics 19.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji normalitas, data pada penelitian ini terdistribusi normal dengan nilai Asymp. Sig, (2-tailed) sebesar 0,939 yang berarti nilainya lebih besar dari 0,05. Kemudian berdasarkan hasil uji linieritas antara variabel *emotional labor* dengan *psychological well-being*, terdapat linearitas dengan nilai signifikansi pada baris *Deviation from Linearity* yaitu sebesar 0,795 yang artinya lebih besar dari 0,05. Selanjutnya untuk hasil uji hipotesis, dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis**

Correlations

		Emotional Labor	Kesejahteraan Psikologis
Emotional Labor	Pearson Correlation	1	.536**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	70	70
Kesejahteraan Psikologis	Pearson Correlation	.536**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	70	70

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil pengujian menggunakan *Pearson Product Moment* menunjukkan nilai sig. sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat dinyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara *emotional labor* dan *psychological well-being*. Selanjutnya, koefisien korelasi bernilai positif, dibuktikan dengan tidak adanya tanda negatif (-), yang artinya *emotional labor* memiliki hubungan yang searah dengan *psychological well-being*. Semakin tinggi *emotional labor* maka semakin tinggi *psychological well-being*. Begitupun sebaliknya, semakin rendah *emotional labor* maka semakin rendah pula *psychological well-being*. Untuk melihat besarnya nilai korelasi antara variabel dapat dilihat dari interval nilai korelasinya menurut (Sugiyono, 2023) yaitu:

**Tabel 2. Pedoman Pemberian Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan hasil uji korelasi dapat dilihat bahwa *Pearson Correlation* sebesar 0,536 yang menunjukkan bahwa tingkat hubungan *emotional labor* dengan *psychological well-being* pada

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta masuk dalam kategori sedang, karena berada pada rentang 0,400 – 0,599.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara *emotional labor* dengan *psychological well-being* pada pegawai bagian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil temuan dari penelitian ini yang menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara *emotional labor* dan *psychological well-being* pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,536 dan signifikansi  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Artinya, semakin tinggi tingkat *emotional labor* yang dilakukan oleh pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat *psychological well-being* yang mereka rasakan.

Temuan ini menggambarkan bahwa pegawai bagian pelayanan di Disdukcapil wilayah DIY, cukup profesional dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam hal pengelolaan emosi saat berhadapan langsung dengan masyarakat. Profesionalisme di sini mencakup berbagai aspek, seperti keterampilan, etika kerja, dan komitmen terhadap tugas. Ketika pegawai bekerja dalam lingkungan yang mendukung pengembangan profesional, mereka cenderung merasa lebih dihargai dan termotivasi. Penelitian oleh (Judge & Bono, 2001) mendukung temuan ini, yang menunjukkan bahwa individu yang memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih baik dan kesejahteraan psikologis yang lebih tinggi. Sehingga, semakin profesional seorang pegawai dalam bekerja, maka semakin tinggi pula tingkat

kesejahteraan psikologis yang dapat dicapainya.

Pengelolaan emosi ini dapat dilakukan melalui *surface acting* maupun *deep acting*. *Deep acting* yaitu ketika karyawan benar-benar merasakan emosi yang ingin mereka tunjukkan. Hal ini membutuhkan usaha lebih agar emosi yang ditampilkan terasa lebih tulus dan alami yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan. *Deep acting* dinilai lebih menguntungkan baik untuk *psychological well-being* pegawai maupun kepuasan masyarakat (Grandey, 2014). Sebaliknya, *surface acting* cenderung akan menimbulkan *emotional dissonance* karena adanya ketidaksesuaian antara emosi yang dirasakan dan ekspresi yang ditampilkan. Menurut (Brotheridge & Lee, 2003) selain *emotional dissonance*, *surface acting* berhubungan juga dengan kelelahan emosional. Hal ini menunjukkan bahwa *surface acting* berpotensi berdampak negatif terhadap kinerja pelayanan dan mengganggu *psychological well-being* pegawai.

Meskipun demikian, *surface acting* tidak sepenuhnya berdampak negatif karena dalam beberapa situasi dapat memberikan manfaat bagi *psychological well-being* melalui kemampuan manajemen emosi. Ketika individu mampu mengatur ekspresi mereka melalui *surface acting*, mereka dapat mencegah luapan emosi negatif yang dapat merusak hubungan interpersonal pada situasi kerja. Hal ini berkaitan dengan *psychological well-being* di mana menurut Ryff tanda-tanda dari orang yang mempunyai *psychological well-being* yaitu, merasa puas dengan hidup mereka, memiliki harga diri atau pengendalian diri, dan tidak memiliki gejala yang mengakibatkan depresi.

Dalam kesejahteraan psikologis, (Ryff, 1989) menjelaskan bahwa terdapat enam dimensi utama, yaitu penerimaan diri, hubungan positif

dengan orang lain, otonomi, penguasaan lingkungan, tujuan hidup, dan pertumbuhan pribadi. Ketika *emotional labor* dilakukan dengan keterlibatan emosional yang tulus dan kontrol diri yang baik, maka pegawai cenderung lebih mampu menjaga relasi interpersonal yang positif dan merasa berkembang secara pribadi dalam pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, ditemukan masih adanya pegawai yang bersikap kurang ramah karena masalah pribadi yang terbawa ke tempat kerja dan membuat pegawai mudah terpancing emosi. Pegawai juga menghadapi beban kerja karena harus memenuhi target layanan melalui berbagai program dan SOP yang mengharuskan percepatan dalam penyelesaian dokumen kependudukan. Ketika kondisi psikologis pegawai tidak stabil bertemu dengan aturan organisasi untuk tampil ramah dan profesional, maka berpotensi meningkatnya *emotional dissonance*. *Emotional dissonance* inilah yang menurut (Abraham, 1998) jika terjadi secara terus-menerus, dapat menyebabkan kelelahan emosional.

Menurut (Cordes & Dougherty, 1993) salah satu tanda kelelahan kerja (*burnout*), yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan rasa pencapaian pribadi, hingga pada akhirnya menurunkan *psychological well-being*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hanum & Siswati, 2017), berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, *emotional labor* memberikan sumbangan efektif sebesar 24% terhadap *burnout*. Sementara itu, sisanya sebesar 76% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian.

Selain itu, tekanan pencapaian target seperti program jemput bola, pelayanan di hari libur, serta SOP penyelesaian dokumen dalam waktu tiga hari, menciptakan beban kerja

tambahan. Hal ini mendukung teori (Ryff, 1989) bahwa faktor lingkungan kerja berperan penting dalam memengaruhi aspek *psychological well-being*, seperti penguasaan lingkungan dan tujuan hidup. Bila pegawai merasa tidak mampu mengendalikan situasi kerja atau tidak menemukan makna dalam pekerjaannya karena hanya fokus pada target, maka *psychological well-being* akan menurun.

Dalam beberapa situasi *emotional labor* dapat berfungsi sebagai sarana untuk menciptakan iklim kerja yang positif. Hal ini dijelaskan oleh (Diefendorff & Gosserand, 2003) yang menyatakan bahwa ekspresi dari emosi yang positif dalam pekerjaan, seperti senyum, nada bicara ramah, dan kontak mata yang hangat, tidak hanya ditujukan untuk memenuhi aturan organisasi, tetapi juga dapat menciptakan suasana yang lebih positif melalui proses penularan emosi (*emotional contagion*). Hal ini akan mempengaruhi emosi orang lain, memperkuat hubungan antar individu dan meningkatkan kinerja yang secara tidak langsung berkontribusi terhadap *psychological well-being* individu.

Pegawai yang mampu menerapkan *emotional labor* dapat merasakan *psychological well-being*, sehingga akan meningkatkan kepuasan saat melakukan pekerjaan. Ketika emosi dikelola dengan baik, maka hal ini akan berdampak positif pada *psychological well-being* dari pegawai tersebut karena adanya kenyamanan dalam bekerja, memelihara hubungan yang positif dengan orang lain, dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Sehingga pengelolaan emosi bukan hanya berdampak pada kualitas pelayanan publik, tetapi juga memainkan peran penting dalam menciptakan kondisi kerja yang sehat secara psikologis bagi pegawai. Dalam penelitian ini, sebagian besar pegawai berada pada kategori sedang untuk

kedua variabel, yang menunjukkan bahwa meskipun tekanan kerja tinggi, pegawai masih mampu menyesuaikan diri secara emosional sesuai dengan aturan organisasi.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *emotional labor* dengan *psychological well-being* pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil koefisien korelasi menunjukkan bahwa hubungan antar variabel bersifat positif, yang berarti semakin tinggi *emotional labor* maka semakin tinggi *psychological well-being*, begitupun sebaliknya. Selanjutnya, nilai koefisien tersebut sebesar 0,536 yang menunjukkan tingkat hubungan *emotional labor* dengan *psychological well-being* pada pegawai bagian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta termasuk dalam kategori sedang. Berdasarkan temuan penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya maupun pihak terkait. Bagi pegawai layanan 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. Penelitian berikutnya juga disarankan untuk mempertimbangkan variabel lain yang relevan, seperti *burnout*, beban kerja, atau kepuasan kerja, serta menggunakan pendekatan lain, seperti kualitatif guna menggali lebih dalam pengalaman emosional pegawai dalam menghadapi tekanan kerja. Selain itu, cakupan subjek penelitian dapat diperluas ke profesi bidang pelayanan lain di luar instansi pemerintahan,

seperti kasir, *customer service*, pramuniaga, dll, agar hasil penelitian lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, Consequences, and Moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124(2), 229-246.
- Adegoke, T. (2014). Effects of Occupational Stress on Psychological Well-being of Police Employees in Ibadan Metropolis, Nigeria. *African Research Review*, 8(1), 302. <https://doi.org/10.4314/afrrev.v8i1.19>
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379. <https://doi.org/10.1348/096317903769647229>
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656. <https://doi.org/10.5465/amr.1993.9402210153>
- databoks.katadata. (2021, Desember 20). *Persyaratan Berbelit, Keluhan Utama Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*. Retrieved from databoks.katadata.co.id: <https://databoks.katadata.co.id/politik/statistik/65fa06b690e14d2/persyaratan-berbelit-keluhan-utama-masyarakat-terhadap-pelayanan-publik>
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945-959. <https://doi.org/10.1002/job.230>
- Donald, I. (2001). Emotions and Offices at Work. In R. L. Payne & C. L. Cooper (Eds.), *Emotions at Work. Theory, research and application in management*, 281-303.
- Grandey, A. A. (2014). *Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor*. *Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor*. 5(July), 95-110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Hanum, S. A., & Siswati, S. (2017).
- Hubungan Antara Emotional Labor Dengan Burnout Pada Pegawai Badan Pusat Statistik (Bps) Kota Semarang. *Jurnal EMPATI*, 6(2), 21-30. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/empati/article/view/19726>
- Hochschild, A. R. (2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. London: University of California Press.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits - Self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability - With job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80-92. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.80>
- Moon, T. W., Hur, W. M., & Jun, J. K. (2013). The role of perceived organizational support on emotional labor in the airline industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(1), 105-123. <https://doi.org/10.1108/09596111311290246>
- Ramdhani, F. S. (2017). Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Emotional Labor Pada Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Kisaran. *Skripsi*, 1-64. [https://repository.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/8318/1/138600236\\_Fadillah Suci.pdf](https://repository.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/8318/1/138600236_Fadillah Suci.pdf)
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>
- Shalsha Aisyah Dihani Ayu Kinanti, F. A. (2023). Implementasi Kebijakan E-Government Pada Sistem Aplikasi Layanan Dukcapil Smart. *Jurnal Enersia Publika*, 7(2), 149-164.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Yogyakarta: Alfabeta Bandung.
- Radar Solo. (2025, Mei 23). *Viral Petugas Disdukcapil Wonogiri lakukan Perekaman E-KTP ODGJ di Jalan Kampung Wilayah Eromoko, Begini Kondisinya*. Retrieved June 10, 2025, from radarsolo.jawapos.com: <https://radarsolo.jawapos.com/wonogiri/846052020/viral-petugas-disdukcapil-wonogiri-lakukan-perekaman-e-ktp-odgj-di-jalan-kampung-wilayah-eromoko-begini-kondisinya?page=2>
- Titania, M. Y. (2023). Kualitas Dan

**Nabila Ika Sari, Dian Yudhawati**

Studi Korelasi Antara Emotional Labor Dengan Psychological Well-Being Pada Pegawai.....(Hal 4552-4561)

Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1), 281-293. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160>