

**HUBUNGAN ANTARA *EMOTIONAL LABOR* DENGAN  
*PSYCHOLOGICAL WELL-BEING* PADA PEGAWAI NEGERI SIPIL  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DKI JAKARTA**

**Ismail Fajar Satria**

**15010115140125**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

[ismailfajarsatria97@gmail.com](mailto:ismailfajarsatria97@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *emotional labor* dengan *psychological well-being* pada pegawai negeri sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta. *Emotional labor* adalah upaya positif oleh pegawai negeri sipil untuk melakukan pengelolaan emosi sebagai respon dari tuntutan pekerjaan memberikan pelayanan terbaik. *Psychological well-being* adalah penilaian individu terhadap dirinya sendiri yang memiliki fungsi psikologi positif ditandai dengan penerimaan diri, hubungan yang positif dengan orang lain, memiliki tujuan hidup, otonomi, penguasaan lingkungan, dan pengembangan diri. Penelitian ini dilakukan kepada 80 pegawai negeri sipil yang terdiri dari 35 responden laki-laki, 55 responden perempuan. Responden memiliki rata-rata usia 26-30 tahun, pendidikan terakhir S2 6 orang, S1 37 orang, D3 25 orang dan SMA/SMK 11 orang. Pemilihan subjek dilakukan dengan menggunakan *cluster random sampling*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *emotional labor* (22 aitem,  $\alpha = 0,913$ ) dan Skala *psychological well-being* (26 aitem,  $\alpha = 0,923$ ). Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil dari analisis ini adalah  $r_{xy} = 0,537$ ,  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ),  $R^2 = 0,288$ ,  $F = 31,573$ , dan  $\beta = 0,537$ . Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *emotional labor* dengan *psychological well-being* pada pegawai negeri sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta. Sumbangan efektif *emotional labor* terhadap *psychological well-being* sebesar 28,8%, sedangkan sisanya merupakan faktor lain yang tidak diungkap pada penelitian ini.

***kata kunci:*** *emotional labor*, *psychological well-being*, pegawai negeri sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Salah satu agenda pokok di dalam pembangunan nasional adalah menciptakan tatanan pemerintahan yang jujur, adil, bersih dan berwibawa. Agenda tersebut merupakan salah satu upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, antara lain: keterbukaan, efektifitas dan efisiensi, menjunjung tinggi hukum yang berlaku di negara Indonesia, dan dapat menampung aspirasi dari masyarakat demi kelancaran, keserasian, keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang optimal. Maka dari itu diperlukan langkah-langkah kebijakan yang menunjang perubahan kelembagaan yang terarah pada sistem ketatalaksanaan pemerintah, kualitas sumber daya pegawai negeri sipilnya lebih diperhatikan, dan sistem pengawasan dan pemeriksaan yang efektif.

Pegawai negeri sipil ini dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil dan merata dengan dilandasi kesetiaan kepada Pancasila dan UUD 1945, serta mampu menjaga persatuan dan kesatuan bangsa yang sudah di muat dalam UU No 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Pegawai negeri sipil berperan selain memberikan pelayanan kepada masyarakat juga harus mudah beradaptasi dengan lingkungan kerja, dan birokrasi pemerintahan yang berganti-ganti. Dengan demikian, pegawai negeri sipil harus beradaptasi dengan segala perubahan yang terjadi di lingkungan pemerintahan.

Sugiarto (2017) menyatakan bahwa kinerja pegawai negeri sipil mengalami kinerja yang menurun dan cenderung kalah oleh pegawai swasta yang notabene pegawai swasta diberikan target di setiap unitnya. Hal ini membuktikan bahwa pegawai negeri sipil mengalami penurunan kinerja yang menyebabkan penurunan kualitas kerja pegawai negeri sipil. Pemerintah memiliki strategi untuk menanggulangi permasalahan penurunan kinerja terhadap pegawai negeri sipil seperti yang dipaparkan oleh Chrisnandi (2016) menjelaskan bahwa pemerintah membuat kebijakan, yaitu “*Smart ASN 2019*” pada awal bulan Januari 2019 ini. “*Smart ASN 2019*” ini meliputi pertama adanya pemetaan kualifikasi, kompetensi dan kinerja pegawai negeri sipil sehingga menghasilkan profil pegawai negeri sipil yang baik. Kedua hasil pemetaan kualifikasi, kompetensi dan kinerja pegawai negeri sipil dapat dijadikan dasar untuk mengambil langkah kebijakan lebih lanjut dalam percepatan penataan pegawai negeri sipil, antara lain pengembangan kompetensi dan karier, mutasi/rotasi dan melakukan evaluasi bagi pegawai negeri sipil yang tidak memiliki kualifikasi dan kompetensi serta kinerjanya kurang baik. Ketiga, percepatan penataan pegawai negeri sipil dapat dilakukan secara progresif maupun secara moderat.

Penataan secara progresif dapat dilakukan melalui pensiun dini dengan skema *golden handshake* atau mekanisme lain yang sesuai aturan, sedangkan penataan secara moderat dapat dilakukan dengan penerimaan pegawai negeri sipil melalui seleksi yang ketat dengan rasio 2:1, yaitu 2 (dua) orang pegawai negeri sipil yang pensiun digantikan dengan penerimaan 1 (satu) orang pegawai negeri sipil yang lebih berkualitas. Keempat, untuk mengantisipasi kekurangan pegawai negeri

sipil ke depan sekaligus mempercepat capaian target organisasi dan menekan biaya pegawai khususnya biaya pensiun, maka pegawai negeri sipil dapat dikombinasikan dengan merekrut Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang profesional sesuai dengan jenjang jabatan yang dibutuhkan.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa “*Smart ASN 2019*” adalah dalam keberlangsungan “*Smart ASN 2019*” pemerintah akan melakukan pemetaan kualifikasi, kompetensi, dan kinerja pegawai negeri sipil, hasil dari pemetaan akan menjadi dasar untuk melakukan penataan pegawai negeri sipil meliputi pengembangan potensi kompetensi dan karier, mutasi/rotasi, dan evaluasi bagi pegawai negeri sipil, percepatan penataan pegawai negeri sipil dilakukan dengan cara progresif maupun moderat, dan mengkombinasikan pegawai negeri sipil dengan merekrut Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) sesuai jabatan yang dibutuhkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta adalah salah satu lembaga pemerintah yang sudah memberlakukan “*Smart ASN 2019*”. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta selain memberlakukan “*Smart ASN 2019*” juga memiliki pekerjaan yang melayani masyarakat, seperti pembuatan *electronic* kartu tanda penduduk (*E-KTP*), pembuatan akte kelahiran, pembuatan akte kematian, dan lain sebagainya. Dalam sistem pekerjaan, dan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga memiliki peraturan yang sudah diatur di dalam *standart operational procedure* yang telah dipersingkat menjadi SOP. Dalam SOP yang sudah dibuat memuat pekerjaan berupa administrasi yang harus dikerjakan oleh pegawai negeri sipil, dan salah satunya cara melayani kepada

masyarakat yang selanjutnya dipersingkat menjadi melayani *customer*, yaitu memberikan pelayanan dengan ramah, mampu mengatur emosi yang tampak kepada *customer* hanya emosi positif. SOP ini memiliki dasar hukum yang kuat dan sudah disahkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta pada 14 September 2017 yang berarti setiap pegawai negeri sipil yang ada di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta harus mengikuti dan patuh terhadap SOP yang telah dibuat.

Pemberlakuan SOP dan kebijakan “*Smart ASN 2019*” oleh pemerintah ini akan menambah pekerjaan yang harus dilakukan oleh pegawai negeri sipil. Pekerjaan ini meliputi pegawai negeri sipil harus menyelesaikan pekerjaan terkait administrasi, mampu bersaing antara sesama pegawai negeri sipil agar kinerja dari pegawai negeri sipil tersebut baik dan tidak dimutasi/rotasi dari pemerintah dan melayani *customer* dengan SOP yang sudah ditetapkan. Hal ini menimbulkan beban kerja yang tinggi terhadap pegawai negeri sipil. Beban kerja yang tinggi menimbulkan stress kerja yang tinggi terhadap pekerjaan. Hasibuan (2012) mendefinisikan stress kerja sebagai suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Stress kerja juga memiliki dampak yang cukup besar terhadap pegawai negeri sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta. Dampak yang paling besar adalah kurangnya kesejahteraan secara psikologis (*psychological well-being*) yang dialami oleh pegawai negeri sipil. Kurangnya *psychological well-being* dapat merugikan bagi pegawai negeri sipil itu sendiri, instansi yang terkait maupun pemerintah.

Berdasarkan penggalian data awal yang dilakukan terhadap lima pegawai negeri sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, menyebutkan bahwa bekerja sesuai SOP, pembelakuannya “*Smart ASN 2019*”, pekerjaan terkait keadministrasian, dan melayani *customer* sekaligus membuat para pegawai negeri sipil merasa beban kerja yang dikerjakan cukup tinggi dan memunculkan perasaan tidak negatif terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti menduga dengan beban kerja tinggi yang menimbulkan stress kerja akan menyebabkan *psychological well-being* pegawai negeri sipil ini menjadi rendah.

Synder, Lopez & Pedrotti (2011) mendefinisikan kesejahteraan adalah ketika seseorang merasakan kebahagiaan dalam kehidupan serta dapat terlibat pada perilaku sosial sehari-hari. Waterman (dalam Synder, Lopez & Pedrotti, 2011) mengatakan bahwa individu yang mencari kesejahteraan dapat hidup sesuai dengan kebutuhan diri. Berdasarkan pemaparan di atas, kesimpulan dari kesejahteraan secara umum adalah ketika seseorang merasakan kebahagiaan dalam hidup yang sesuai dengan kebutuhan individu tersebut. Selanjutnya, istilah kesejahteraan psikologis akan menggunakan istilah *psychological well-being*.

Ryff (dalam Wells, 2010) mendefinisikan *psychological well-being* adalah kondisi kesehatan psikologis individu berdasarkan pemenuhan kriteria fungsi psikologi positif (*positive psychological functioning*). Ryff (dalam Wells, 2010) menerangkan juga bahwa individu yang telah mencapai *positive psychological functioning*, yakni individu yang dapat menerima dirinya sendiri (*self-acceptance*), memiliki hubungan yang positif kepada orang lain (*positive relations with other*),

mampu mengembangkan potensi diri secara berkelanjutan (*personal growth*), memiliki tujuan hidup yang ingin dicapai dan menemukan makna dalam hidupnya (*purpose in life*), mampu mengatur lingkungan secara efektif sesuai dengan kebutuhannya (*environmental mastery*), serta memiliki kemampuan untuk menentukan tindakannya sendiri (*autonomy*). Ryff (dalam Wells, 2010) mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi *psychological well-being*, yaitu usia, jenis kelamin, budaya, religiusitas, dukungan sosial, pengalaman hidup, pendidikan, pendapatan, pernikahan, dan kepuasan kerja. Huppert (2009) berpendapat bahwa individu yang memiliki *psychological well-being* tinggi akan merasa bahagia, bermanfaat dan puas dengan hidupnya.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa *psychological well-being* adalah keadaan dimana individu memiliki keadaan psikologis yang positif setelah individu tersebut dapat menerima dirinya, mempunyai hubungan positif terhadap orang lain, mengembangkan potensi dirinya, memiliki tujuan hidup, memaknai kejadian dalam hidupnya, mampu mengatur lingkungan sesuai dengan dirinya dan mampu mengambil tindakannya sendiri. Faktor yang dapat mempengaruhi *psychological well-being* adalah usia, jenis kelamin, budaya, religiusitas, dukungan sosial, pengalaman hidup, pendidikan, pendapatan, pernikahan, dan kepuasan kerja.

Pekerjaan yang dilakukan pegawai negeri sipil menimbulkan dampak negatif berupa stress kerja yang dapat menyebabkan rendahnya *psychological well-being* pegawai negeri sipil. Semakin tinggi stress kerja yang diterima oleh pegawai maka *psychological well-being* akan semakin rendah. Hal ini dibuktikan oleh penelitian

Malek, Mearns & Flin (2010) yang mengungkapkan bahwa stress kerja hubungan yang negatif dan signifikan terhadap *psychological well-being*. Hasil penelitian tersebut beranggapan pengaruh negatif yang diberikan oleh stress kerja, seperti pekerjaan yang dilakukan membuat pegawai negeri sipil merasa tertekan, ketidakpuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan dan berdampak pada *psychological well-being* pegawai negeri sipil tersebut.

Di sisi lain, pegawai yang memiliki tingkat stress kerja yang rendah maka akan meningkatnya kepuasan terhadap pekerjaannya pegawai negeri sipil ini. Kepuasan kerja tersebut berdampak positif terhadap *psychological well-being*. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Tanujaya (2014) pada karyawan *cleaner* menyebutkan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan terhadap *psychological well-being*. Hasil ini membuktikan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap *psychological well-being*. Semakin tinggi pengaruh dari kepuasan kerja maka semakin tinggi pula *psychological well-being* yang dimiliki pegawai negeri sipil.

Pekerjaan yang berkaitan dengan emosi memiliki pengaruh yang positif dan pengaruh negatif. Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh pegawai ketika individu tersebut mengalami kegembiraan di tempat kerjanya. Individu menjalani pekerjaannya dengan penuh suka cita dan tidak merasa terbebani dengan pekerjaannya. Di sisi lain, pengaruh negatif ditunjukkan oleh pegawai ketika individu tersebut mengalami pada ketidaknyamanan yang dirasakan oleh individu tersebut dalam bekerja (Watson & Tellegen, 1985).

Tuntutan pekerjaan yang diterima oleh pegawai negeri sipil terkait emosi dalam SOP yang sudah ditetapkan oleh pemerintah adalah pegawai negeri sipil diharuskan mematuhi peraturan kedinasan, melayani *customer* dengan professional, jujur, adil, bersih, dan berwibawa. Hal ini dapat mempengaruhi keadaan emosi dari masing-masing pegawai negeri sipil tersebut. Emosi yang dituntut oleh peraturan pemerintah yang ada juga dapat mempengaruhi kualitas pekerjaannya dan *psychological well-being* pegawai negeri sipil tersebut.

Pengelolaan emosi yang baik dalam melayani *customer* mampu menimbulkan kepuasan terhadap pekerjaannya. Hasil yang diberikan pada penggalian data awal yang dilakukan oleh peneliti mengungkapkan bahwa pegawai negeri sipil yang mampu mengelola emosinya dengan baik akan menimbulkan kepuasan kerja terhadap pegawai negeri sipil. Kepuasan kerja yang dialami oleh pegawai negeri sipil ini termasuk kedalam salah satu faktor yang mempengaruhi *psychological well-being*, yaitu faktor kepuasan kerja. Di sisi lain, pengelolaan emosi yang kurang baik akan berdampak negatif terhadap pekerjaannya. Dampak negatif yang terjadi dapat menimbulkan penurunan performa kinerja yang berdampak pada penurunan kualitas pelayanan pada pegawai ketika sedang melayani *customer*. Dalam pekerjaannya melayani *customer* yang sudah diatur oleh SOP pegawai negeri sipil tersebut dituntut menekan emosi negatif dan memunculkan emosi yang positif. Fenomena ini juga berpengaruh terhadap kontrol emosi di tempat kerja yang dinamakan *emotional labor*.

Hochschild (2012) mendefinisikan *emotional labor* pengelolaan emosi untuk menciptakan emosi yang sesuai untuk memenuhi standar yang telah diterapkan dan untuk mencapai tujuan organisasi. Robbins dan Judge (2012) mendefinisikan *emotional labor* adalah ekspresi seorang pegawai dari emosi-emosi yang diinginkan secara organisasional selama pemberian pelayanan di tempat kerja. Hochschild (2012) *emotional labor* memiliki dua dimensi, antara lain *surface acting* dan *deep acting*. *Surface acting*, yaitu pegawai menyembunyikan emosinya dan menampilkan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. *Deep acting*, yaitu keadaan dimana pegawai secara sadar mengatur emosinya agar dapat mengekspresikan emosi tertentu yang pegawai tersebut juga merasakannya.

Wang, Yin, dan Huang (2015) mengemukakan bahwa pengelolaan emosi melalui *surface acting* dan *deep acting* dapat memberikan pengaruh terhadap kesejahteraan organisasi dalam jangka panjang. Hal ini berarti *emotional labor* dapat berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nurdiyani (dalam Ratnaningsih, 2015) menunjukkan bahwa *emotional labor* berpengaruh positif terhadap kesejahteraan karyawan pada perawat. Penelitian yang dilakukan oleh Van Gelderen, Konijn, dan Bakker (2011) menunjukkan hasil positif hubungan antara *emotional labor* dengan *psychological well-being*. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa dengan mampu mengelola emosinya dengan positif maka berpengaruh terhadap *psychological well-being* bagi para pegawai.

Di sisi lain, individu yang tidak mampu melakukan kontrol dalam mengelola emosi dan menampilkannya sesuai dengan tuntutan organisasi akan berdampak pada performa kerja seperti penurunan kualitas pelayanan yang dihasilkan. *Emotional labor* dapat berdampak negatif terhadap pegawai negeri sipil karena ketidakpuasan terhadap pekerjaannya karena terlalu sering menekan emosi negatifnya (Hochschild, 2012).

Berdasarkan uraian diatas diungkapkan bahwa *emotional labor* ialah pegawai dituntut untuk bermain peran sesuai dengan tuntutan yang ada pada pekerjaannya. *Emotional labor* memiliki pengaruh yang positif dan negatif terhadap pegawai tersebut. Pengelolaan emosi yang baik maka akan menimbulkan kesejahteraan psikologis (*psychological well-being*) terhadap pegawai tersebut. Penelitian yang mengacu terhadap penelitian yang ingin dilakukan, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Puspita, dan Siswati (2018) menunjukkan bahwa *emotional labor* dengan *psychological well-being* berpengaruh positif pada perawat RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti memiliki ketertarikan untuk menguji hubungan antara *emotional labor* dengan *psychological well-being* pada pegawai negeri sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan antara *emotional labor* dengan *psychological well-being* pada pegawai negeri sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta?”.

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *emotional labor* dengan *psychological well-being* pada pegawai negeri sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan memiliki manfaat, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. **Manfaat Praktis**

Menambah informasi bagi para pegawai khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai aparatur sipil negara dalam melayani masyarakat umum mengenai hubungan antara *emotional labor* dengan *psychological well-being*, sehingga dapat membantu dalam menggambarkan para pegawai dalam menyikapi keadaan emosi tersebut.

2. **Manfaat Teoritis**

Memberikan informasi yang bermanfaat bagi ilmu psikologi, khususnya ilmu Psikologi Industri dan Organisasi untuk mengungkap lebih jauh mengenai *emotional labor* dan *psychological well-being*.

