**Journal of Innovative and Creativity**
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: galungwaknook@gmail.co

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2026, Page: 5221-5228

# Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Emotional Labor Pada Petugas Polisi Kota Batu

**Nadiya Andromeda[1], Esy Suraeni yuniwati[2]**
**[1,2] Univeristas Wisnuwardhana**
Corresponding Author: Nadiya Andromeda; diyasaja@gmail,com

Published: Januari , 2026

## ABSTRAK

Tuntutan bagi petugas kepolisian untuk menampilkan emosi yang selaras dengan standar organisasi merupakan hal yang krusial. Hal ini melibatkan tugas-tugas seperti tetap bersikap ramah saat menerima kekerasan verbal dari masyarakat atau menjaga ketenangan di tempat kejadian perkara yang mengerikan—sebuah fenomena yang dikenal sebagai *Emotional Labor* (Kerja Emosional). Namun, tidak semua petugas mengalami dampak negatif yang sama dari beban emosional ini. Variabel kunci yang membedakan pengalaman tersebut adalah *Public Service Motivation* (PSM), yang didefinisikan sebagai dorongan internal individu untuk berbuat kebaikan bagi masyarakat dan negara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap *emotional labor* yang dilakukan oleh petugas kepolisian di Kota Batu. Instrumen penelitian yang digunakan adalah *Emotional Labor Scale* (ELS) dari Brotheridge & Lee (2003) dan skala *Public Service Motivation* dari White (2019) Subjek penelitian terdiri dari 48 petugas polisi yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *emotional labor*, yang ditunjukkan dengan nilai R sebesar 0,687 dan nilai koefisien sebesar 0,460. Pengaruh ini memiliki arah positif, yang berarti semakin tinggi motivasi pelayanan publik, semakin tinggi pula skor *emotional labor*. Lebih lanjut, nilai koefisien determinasi ($R^2$) sebesar 0,472 mengindikasikan bahwa variabilitas motivasi pelayanan publik mampu menjelaskan 47,2% perubahan dalam strategi *emotional labor* petugas kepolisian.

**Keywords:** Emotional labor. Motivasi Pelayanan Publik, Police Officer

## ABSTRACT

The demand for police officers to display emotions that align with organizational standards is critical. This involves tasks such as remaining friendly while facing verbal abuse from the public or maintaining composure at gruesome crime scenes—a phenomenon known as Emotional Labor. However, not all officers experience the same negative impacts from this emotional burden. A key variable distinguishing these experiences is Public Service Motivation (PSM), defined as an individual's internal drive to do good for society and the state. This study aims to determine the influence of public service motivation on the emotional labor performed by police officers in Batu City. The research instruments utilized were the Emotional Labor Scale (ELS) by Brotheridge & Lee (2003) and the Public Service Motivation scale by White (2019). The subjects consisted of 48 police officers selected using purposive sampling. The results indicate that public service motivation has a significant influence on emotional labor, as demonstrated by an R value of 0.687 and a coefficient value of 0.460. This influence is positive in direction, meaning that higher public service motivation correlates with higher emotional labor scores. Furthermore, the coefficient of determination ($R^2$) of 0.472 indicates that the variability in public service motivation explains 47.2% of the changes in the police officers' emotional labor strategies.

**Keywords:** Emotional labor, Public service motivation, Police officer.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

## PENDAHULUAN

Dinamika pelayanan kepolisian modern secara global, peran kepolisian telah bergeser dari sekadar penegakan hukum (*law enforcement*) menjadi pelayanan masyarakat yang berorientasi pada komunitas (*community policing*). Pergeseran ini menuntut petugas polisi untuk tidak hanya memiliki fisik yang tangguh, tetapi juga kemampuan mengelola interaksi sosial yang kompleks. Sebagai "wajah" pemerintah yang paling sering berinteraksi dengan warga, polisi dituntut untuk selalu tampil

profesional, tenang, dan empatik, terlepas dari situasi emosional pribadi atau tekanan eksternal yang mereka hadapi.

Urgensi *Emotional Labor* (Kerja Emosional) Tuntutan untuk menampilkan emosi yang sesuai dengan standar organisasi. Seperti tetap ramah saat dimaki masyarakat atau tetap tenang di tempat kejadian perkara yang mengerikan—dikenal sebagai *Emotional Labor*. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa petugas polisi menanggung beban emosional yang jauh lebih tinggi dibandingkan profesi pelayanan publik lainnya. Sebuah studi oleh Rodrigues dan Chaves (2022) menyoroti bahwa strategi *emotional labor* yang buruk, khususnya *surface acting* (memalsukan ekspresi wajah tanpa mengubah perasaan dalam hati), berkorelasi kuat dengan kelelahan kerja (*burnout*) dan penurunan kinerja pada petugas kepolisian.

Peran *Public Service Motivation* (PSM) Di sisi lain, tidak semua petugas mengalami dampak negatif yang sama dari beban emosional tersebut. Variabel kunci yang membedakannya adalah *Public Service Motivation* (PSM), yaitu dorongan internal individu untuk berbuat baik bagi masyarakat dan negara. Petugas dengan PSM tinggi cenderung melakukan *deep acting* (benar-benar mencoba merasakan empati), yang terbukti lebih sehat secara psikologis. Penelitian dari Hsieh et al. (2020) menemukan bahwa PSM berfungsi sebagai "sumber daya" yang memitigasi dampak negatif dari kelelahan emosional, mengubah beban kerja menjadi perasaan pemenuhan diri (*self-fulfillment*).

Kompleksitas tugas kepolisian sering kali menciptakan konflik batin yang terjadi ketika perasaan asli petugas bertentangan dengan ekspresi yang wajib mereka tampilkan. Misalnya, seorang petugas harus tetap tenang dan sopan saat menghadapi demonstran yang provokatif, atau harus menahan rasa jijik dan neri saat menangani korban kecelakaan fatal. Jika kondisi ini terjadi terus-menerus tanpa didasari motivasi yang kuat, petugas rentan mengalami alienasi diri. Penelitian menunjukkan bahwa disonansi emosional yang tidak terkelola adalah prediktor utama dari perilaku kontra-produktif dan bahkan penyalahgunaan wewenang di lapangan.

Dalam konteks spesifik kepolisian di Indonesia, tantangan *emotional labor* menjadi unik karena adanya budaya organisasi yang bersifat komando militeristik. Petugas polisi sering kali berada dalam posisi "terjepit" (*sandwiched):* di satu sisi harus patuh mutlak pada perintah atasan yang kaku, namun di sisi lain harus bersikap luwes dan humanis kepada masyarakat. Tekanan ganda ini menuntut manajemen emosi yang luar biasa. Petugas tidak hanya melakukan kerja emosional untuk masyarakat (*client-facing*), tetapi juga untuk menjaga harmoni dengan atasan dan rekan kerja, yang mana hal ini menambah beban kognitif dan emosional mereka secara signifikan dibandingkan pegawai sipil lainnya.

Pada akhirnya, interaksi antara motivasi pelayanan dan pengelolaan emosi ini bermuara pada satu hal krusial: kepercayaan publik (public trust). Masyarakat modern sangat sensitif terhadap ketulusan pelayanan. Pelayanan yang dilakukan dengan pengabaian mudah dideteksi oleh warga dan sering kali dipersepsikan sebagai ketidaktulusan aparat, yang justru memperburuk citra institusi. Sebaliknya, emotional labor yang didorong oleh PSM tulus akan menghasilkan interaksi yang autentik. Oleh karena itu, memahami dinamika ini bukan hanya penting untuk kesehatan mental petugas, tetapi juga strategis untuk memulihkan dan menjaga marwah institusi kepolisian di mata publik.

Konsep Emotional Labor pertama kali diperkenalkan oleh sosiolog Arlie Russell Hochschild (1983) dalam bukunya The Managed Heart. Definisi Umumnya adalah upaya memanajemen perasaan (feeling) untuk menciptakan tampilan wajah dan bahasa tubuh yang dapat dilihat publik, sesuai dengan aturan organisasi. Dalam kontrks organisasi Kepolisian, menurut Martin (1999) dan Grandey (2000), emotional labor pada polisi adalah usaha mental dan fisik yang dilakukan petugas untuk mengontrol emosi mereka—baik menekan rasa takut/marah atau memunculkan empati—guna menjaga ketertiban, menegakkan wibawa hukum, dan melayani masyarakat.

**Table 1.** Blue print alat ukur emotional labor

| No Item | Indikator | Pernyataan Kuesioner (Draft Item) |
|---|---|---|
| 1 | Menyembunyikan emosi negatif | Saya menyembunyikan perasaan saya yang sebenarnya saat melayani masyarakat yang sulit diatur. |
| 2 | Kepura-puraan ekspresi | Saya berpura-pura memiliki emosi tertentu (misal: ramah/tegas) yang sebenarnya tidak saya rasakan. |

| No Item | Indikator | Pernyataan Kuesioner (Draft Item) |
|---|---|---|
| 3 | Penggunaan "Topeng" | Saya merasa seperti sedang memakai "topeng" saat berinteraksi dengan warga agar terlihat profesional. |
| 4 | Ketidaksesuaian hati & wajah | Saya menampilkan ekspresi wajah yang berbeda dengan apa yang saya rasakan di dalam hati. |
| 5 | Akting profesional | Saya "berakting" seolah-olah saya peduli, padahal sebenarnya saya merasa lelah atau kesal. |
| 6 | Menahan reaksi asli | Saya menahan diri untuk tidak menunjukkan reaksi emosional saya yang spontan saat bertugas. |
| 7 | Usaha merasakan emosi | Saya mencoba untuk benar-benar merasakan emosi yang harus saya tunjukkan kepada masyarakat. |
| 8 | Internalisasi perasaan | Saya berusaha keras untuk ikut merasakan apa yang dirasakan oleh korban/warga yang saya layani. |
| 9 | Penyesuaian batin | Sebelum bertugas, saya menata hati saya agar perasaan saya sesuai dengan sikap profesional yang diharapkan. |
| 10 | Empati aktif | Saya mencoba memahami situasi dari sudut pandang warga agar saya bisa merespons mereka dengan tulus. |
| 11 | Manipulasi pikiran positif | Saya memikirkan hal-hal positif agar saya bisa melayani dengan suasana hati yang baik secara alami. |
| 12 | Keselarasan emosi | Saya berusaha agar keramahan yang saya tunjukkan adalah hasil dari perasaan tulus dalam hati saya. |

**Motivasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Kepolisian**

Secara umum, Public Service Motivation (PSM) didefinisikan oleh Perry dan Wise (1990) sebagai "predisposisi atau kecenderungan individu untuk merespons motif-motif yang didasarkan terutama atau secara unik pada institusi dan organisasi publik.". Namun, dalam konteks spesifik kepolisian, definisi ini mengalami pendalaman makna karena sifat pekerjaan polisi yang unik sebagai Street-Level Bureaucrats (birokrat tingkat jalanan) yang memegang kewenangan paksa (coercive power). Perspektif Pengabdian dan Otoritas: Menurut Vandenabeele (2007) dan Lipsky (1980), PSM pada polisi adalah dorongan internal untuk menggunakan kewenangan diskresi (kebebasan bertindak) demi kemaslahatan masyarakat dan penegakan keadilan, bukan untuk kepentingan pribadi. PSM adalah antitesis dari penyalahgunaan kekuasaan. Perspektif Identitas Sosial: Bagi petugas polisi, PSM bukan sekadar semangat kerja, melainkan sebuah identitas moral. Moynihan dan Pandey (2007) menjelaskan bahwa PSM pada aparat penegak hukum adalah keyakinan bahwa pekerjaan mereka memberikan dampak sosial yang nyata (perceived social impact), yaitu rasa aman dan ketertiban. Kesimpulan Definisi: Dalam penelitian ini, Motivasi Pelayanan Publik pada polisi dimaknai sebagai dorongan altruistik dan nilai-nilai yang terinternalisasi dalam diri petugas untuk melayani, melindungi, dan menegakkan hukum demi kepentingan masyarakat luas, bahkan jika harus mengorbankan kepentingan atau keselamatan pribadi.Instrument pengukuran yang berikutnya adalah skala motivasi pelayanan publik. Skala ini mengacu pada model anteseden PSM dari **Perry (1997)** dan penelitian spesifik pada kepolisian oleh **Andersen et al. (2011)** serta **White (2019)**, terdapat tiga kelompok faktor utama yang mempengaruhi tinggi rendahnya motivasi pelayanan publik.

**Tabel 2. Blue Print Skala Motivasi Pelayanan Publik**

| No | Aspek (Dimensi) | Indikator | Item Pernyataan (Kuesioner) |
|---|---|---|---|
| I | Attraction to Public Policy Making(Ketertarikan pada Kebijakan Publik/Keamanan) | Minat pada program keamanan (Harkamtibmas) | 1. Saya sangat antusias dengan program-program kepolisian yang bertujuan menjaga ketertiban masyarakat. |

| No | Aspek (Dimensi) | Indikator | Item Pernyataan (Kuesioner) |
|---|---|---|---|
| | | Kepedulian pada citra institusi | 2. Saya peduli dengan bagaimana pandangan masyarakat terhadap kinerja institusi Polri. |
| | | Minat pada fungsi penegakan hukum | 3. Saya tertarik mendiskusikan masalah hukum dan keamanan demi kemajuan negara. |
| | | Persepsi nilai tugas | 4. Menjadi polisi adalah cara terbaik bagi saya untuk berkontribusi pada negara. |
| | | (Sikap Apatis) | 5. Saya tidak terlalu peduli dengan kebijakan pimpinan, yang penting saya bekerja sesuai perintah saja. |
| II | Commitment to the Public Interest(Komitmen pada Kepentingan Publik) | Mengutamakan masyarakat | 6. Bagi saya, melayani masyarakat adalah sebuah kehormatan, bukan beban. |
| | | Kewajiban moral (Sense of Duty) | 7. Saya merasa berkewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik meski tidak diawasi oleh komandan. |
| | | Kontribusi bagi orang banyak | 8. Saya merasa hidup saya lebih bermakna ketika bisa menyelesaikan masalah warga. |
| | | Altruisme jabatan | 9. Kepentingan masyarakat luas harus selalu didahulukan di atas kepentingan pribadi atau kelompok saya. |
| | | Rasa bersalah | 10. Saya akan merasa bersalah jika saya lalai dalam merespons panggilan darurat dari warga. |
| | | (Orientasi pragmatis) | 11. Saya bekerja sebagai polisi semata-mata hanya untuk mendapatkan gaji dan tunjangan. |
| III | Compassion(Rasa Kasih / Empati) | Respons emosional pada penderitaan | 12. Hati saya mudah tersentuh ketika melihat korban kejahatan atau kecelakaan yang saya tangani. |
| | | Perlindungan kaum rentan | 13. Melindungi kaum yang lemah (anak-anak, lansia, difabel) adalah prioritas utama hati nurani saya. |
| | | Keterikatan emosional | 14. Saya bisa merasakan kesedihan atau ketakutan yang dialami oleh masyarakat yang melapor ke kantor polisi. |
| | | Sisi humanis | 15. Saya berusaha memperlakukan setiap warga yang saya layani selayaknya keluarga saya sendiri. |
| | | Kepedulian sosial | 16. Kesejahteraan masyarakat di wilayah tugas saya sangat berarti bagi saya. |
| | | (Sikap dingin/tumpul) | 17. Jujur saja, saya jarang merasa kasihan pada orang-orang yang mengalami kesulitan hidup. |
| | | Ketulusan menolong | 18. Saya menolong warga bukan karena prosedur, tapi karena rasa kemanusiaan. |
| IV | Self-Sacrifice(Pengorbanan Diri) | Kesediaan menanggung risiko | 19. Saya siap menanggung risiko fisik (terluka) demi menjamin keselamatan warga masyarakat. |
| | | Kerelaan berkorban waktu | 20. Saya ikhlas jika waktu istirahat atau waktu bersama keluarga tersita demi tugas mendesak. |
| | | Keberanian moral | 21. Saya berani mengambil keputusan sulit demi kebaikan orang banyak meskipun itu merugikan saya pribadi. |
| | | (Penghindaran risiko) | 22. Saya cenderung menghindari tugas-tugas lapangan yang berisiko tinggi bagi keselamatan saya. |

| No | Aspek (Dimensi) | Indikator | Item Pernyataan (Kuesioner) |
|---|---|---|---|
| | | Pengabdian tanpa pamrih | 23. Melayani masyarakat lebih penting bagi saya daripada mengejar penghargaan atau materi. |
| | | Loyalitas pengabdian | 24. Saya bersedia ditempatkan di mana saja dan dalam kondisi apa saja demi pelayanan publik. |
| | | Spirit "Rastra Sewakottama" | 25. Saya meyakini prinsip bahwa polisi adalah abdi utama daripada nusa dan bangsa yang harus rela berkorban. |

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah karyawan aktif di sebuah organisasi swasta, dengan jumlah sampel sebanyak 48 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Instrumen pengukuran menggunakan skala emotional labor Martin (1999) dan Grandey (2000),disesuaikan dengan konteks organisasi. Skala ini memiliki nilai reliabilitas sebesar **Cronbach's α 0.818** yang artinya sangat reliabel**.** Sedangkan untuk nilai validitasnya berkisar diantara 0.335-0,816 sehingga semua itemnya valid berdasarkan perhitungan statistik menggunakan software jamovi.

Instrumen pengukuran untuk variabel motivasi pelayanan publik dikembangkan dari Perry (1997). Uji reliabilitas menunjukkan bahwa kedua instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik, dengan nilai **Cronbach's α 0.932** skala motivasi pelayanan publik . Sedangkan untuk nilai validitas skala motivasi pelayanan publik berada diantara 0.335- 0,938 artinya skala ini valid dan juga reliabel untuk mengukur varibael motivasi pelayanan publik .

Sesuai dengan tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap emotional labor pada petugas kepolisian maka analisi data menggunakan analisis regresi linier. Perhitungan statistik dilakukan dengan software Jamovi.

### Uji Hipotesis

### Linear Regression

Model Fit Measures

| Model | R | $R^2$ | Adjusted $R^2$ |
|---|---|---|---|
| 1 | 0.687 | 0.472 | 0.460 |

Note. Models estimated using sample size of N=48

**motivasi pelayanan publik** pada kolom paling kanan (**p**).

- **Angka:** < .001 (Artinya lebih kecil dari 0,001).
- **Arti:** Karena nilai **p < 0,05**, maka hipotesis Anda **DITERIMA** (Signifikan).
- **Kesimpulan:** "Terdapat pengaruh yang signifikan antara Motivasi Pelayanan Publik terhadap Emotional Labor." (Ini adalah lampu hijau bahwa penelitian Anda berhasil membuktikan teori

### Analisis Koefisien Regresi (Estimate)

Model Coefficients - emotional labor

| Predictor | Estimate | SE | t | p |
|---|---|---|---|---|
| Intercept | -2.262 | 7.3977 | -0.306 | 0.761 |

| Model Coefficients - emotional labor | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Predictor** | **Estimate** | **SE** | **t** | **p** |
| motivasi pelayanan publik | 0.462 | 0.0745 | 6.204 | <.001 |

**motivasi pelayanan publik** pada kolom **Estimate**.

- **Angka:** 0.462 (Bernilai Positif).
- **Arti (Arah Pengaruh):** Pengaruhnya bersifat **Positif**. Artinya, semakin tinggi motivasi pelayanan publik, semakin tinggi pula skor emotional labor (Deep Acting) petugas.
- **Arti (Besaran Pengaruh):** Setiap kenaikan **1 skor** pada Motivasi Pelayanan Publik, maka skor Emotional Labor akan mengalami kenaikan sebesar **0,462 poin**.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan analisis regresi, ditemukan bahwa terdapat hubungan yang **positif dan kuat** antara *Public Service Motivation* (PSM) dengan strategi emotional labor pada petugas kepolisian, ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar **0,687**.

Lebih lanjut, nilai koefisien determinasi (R2) sebesar **0,472** mengindikasikan bahwa variabilitas motivasi pelayanan publik mampu menjelaskan **47,2%** perubahan dalam strategi emotional labor petugas. Temuan bermakna bahwa hampir setengah dari kemampuan polisi untuk bersikap tulus dan empatik kepada masyarakat didorong oleh faktor internal motivasi pengabdian mereka, sementara sisanya (52,8%) dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Hasil empiris ini dapat dijelaskan melalui beberapa perspektif teoritis dan dukungan studi terdahulu misalnya Tinjauan Perspektif *Self-Determination Theory* Tingginya pengaruh PSM terhadap emotional Labor khususnya aspek *Deep Acting* (47,2%) menegaskan relevansi Self-Determination Theory (SDT) dari Deci dan Ryan (2000) dalam konteks kepolisian. Teori ini menerangkan bahwa perilaku yang didasari oleh motivasi otonom (internal values) akan menghasilkan tindakan yang lebih autentik.

Dalam hal ini, petugas polisi yang memiliki PSM tinggi tidak memandang kewajiban bersikap ramah sebagai "tekanan eksternal" atau perintah atasan semata, melainkan sebagai manifestasi dari nilai diri mereka. Karena motivasi ini berasal dari dalam (intrinsik), petugas cenderung melakukan proses internalisasi emosi (*Deep Acting*)—yakni berusaha menyelaraskan perasaan hati dengan ekspresi wajah—daripada sekadar berpura-pura (*Surface Acting*). PSM bertindak sebagai energi psikologis yang memudahkan petugas untuk berempati secara natural. Temuan ini juga mendukung teori dasar Perry dan Wise (1990), khususnya pada dimensi *Compassion* (Rasa Kasih) dan *Commitment to Public Interest*. Petugas dengan skor PSM tinggi memiliki kecenderungan afektif untuk peduli pada kesejahteraan orang lain.

### Dikusi

Ditinjau dari perspektif teoritis, temuan ini mengonfirmasi relevansi *Self-Determination Theory* (Deci & Ryan, 2000) dan teori dasar Perry dan Wise (1990) dalam konteks pemolisian modern. Pengaruh signifikan PSM terhadap *emotional labor*—khususnya pada mekanisme *Deep Acting*—menunjukkan bahwa petugas dengan PSM tinggi tidak memandang kewajiban bersikap ramah sebagai tekanan eksternal atau sandiwara permukaan (*surface acting*), melainkan sebagai manifestasi nilai otonom diri. PSM bertindak sebagai energi psikologis yang mengaktivasi dimensi *Compassion* dan *Commitment to Public Interest*, sehingga mempermudah petugas melakukan internalisasi emosi untuk menyelaraskan perasaan hati dengan ekspresi wajah. Dengan demikian, perilaku empatik yang muncul merupakan respons autentik yang didasari oleh kepedulian tulus terhadap kesejahteraan masyarakat, bukan sekadar kepatuhan pada perintah atasan. Ditinjau dari perspektif teoritis, temuan ini mengonfirmasi relevansi *Self-Determination Theory* (Deci & Ryan, 2000) dan teori dasar Perry dan Wise (1990) dalam konteks pemolisian modern. Pengaruh signifikan PSM terhadap *emotional labor*—khususnya pada mekanisme *Deep Acting*—menunjukkan bahwa petugas dengan PSM tinggi tidak memandang

kewajiban bersikap ramah sebagai tekanan eksternal atau sandiwara permukaan (*surface acting*), melainkan sebagai manifestasi nilai otonom diri. PSM bertindak sebagai energi psikologis yang mengaktivasi dimensi *Compassion* dan *Commitment to Public Interest*, sehingga mempermudah petugas melakukan internalisasi emosi untuk menyelaraskan perasaan hati dengan ekspresi wajah. Dengan demikian, perilaku empatik yang muncul merupakan respons autentik yang didasari oleh kepedulian tulus terhadap kesejahteraan masyarakat, bukan sekadar kepatuhan pada perintah atasan.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *Public Service Motivation* (PSM) memiliki peran krusial dan positif dalam menentukan strategi *emotional labor* personel kepolisian. Analisis data menunjukkan bahwa hampir separuh variabilitas kemampuan manajemen emosi petugas didorong oleh motivasi pengabdian internal, bukan sekadar tuntutan aturan eksternal. Temuan ini menegaskan bahwa tingginya nilai altruisme dan komitmen pada kepentingan publik memfasilitasi petugas untuk melakukan *Deep Acting* secara alami. Dalam perspektif *Self-Determination Theory*, motivasi otonom ini mengubah beban kerja emosional menjadi ekspresi diri yang autentik dan tulus. Oleh karena itu, kemampuan petugas untuk bersikap humanis tidak dapat dipisahkan dari kualitas motivasi intrinsik individu tersebut. Sebagai implikasi praktis, institusi kepolisian perlu mempertimbangkan indikator PSM sebagai parameter strategis dalam proses rekrutmen personel baru. Selain itu, pendekatan pelatihan harus bertransformasi dari sekadar instruksi tata cara pelayanan menjadi penguatan internalisasi nilai-nilai pengabdian. Sinergi antara seleksi yang tepat dan pembinaan nilai yang kuat ini pada akhirnya akan menciptakan layanan kepolisian yang lebih empatik dan terpercaya di mata masyarakat..

## REFERENCES


Akinola, M., & Mendes, W. B. (2023). The physiological costs of emotional labor in law enforcement. *Journal of Experimental Psychology: General*, 152(4), 980.

Andersen, L. B., Pallesen, T., & Pedersen, L. H. (2011). Does Ownership Matter? Public Service Motivation among Employees in the Danish Public and Private Sectors. *Review of Public Personnel Administration*, 31(4), 409-428.

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.

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.

Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95.

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.

Hsieh, C. W., Jin, M. H., & Guy, M. E. (2020). Consequences of Emotional Labor: The Buffering Effect of Public Service Motivation. *Public Performance & Management Review*, 43(3), 548-571.

Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.

Moynihan, D. P., & Pandey, S. K. (2007). The Role of Organizations in Fostering Public Service Motivation. *Public Administration Review*, 67(1), 40-53.

Nalla, M. K., & Herbel, B. (2011). Police Integrity in Indonesia. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 34(3), 483-502.

Perry, J. L. (1996). Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6(1), 5-22.

Perry, J. L. (1997). Antecedents of Public Service Motivation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 7(2), 181-197.

Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50(3), 367-373.

Pradana, A., & Riantoputra, C. D. (2020). Work Motivation and Public Service Motivation in the Indonesian Public Sector. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 35(1), 18-32.

Republik Indonesia. (2002). *Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Rodrigues, C. A., & Chaves, C. (2022). Emotional Labor in Policing: A Systematic Review of the Literature. *Policing: An International Journal*, 45(2), 234-250.

Schaible, L. M., & Gecas, V. (2010). The impact of emotional labor and value dissonance on burnout among police officers. *Police Quarterly*, 13(3), 316-341.

Vandenabeele, W. (2007). Toward a Public Administration Theory of Public Service Motivation: An Institutional Approach. *Public Management Review*, 9(4), 545-556.

White, A. (2019). Public Service Motivation and Police Officer Retention. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 34(3), 289-300.

Zulfa, V., & Ujianto, U. (2021). The Effect of Public Service Motivation on Police Performance with Organizational Citizenship Behavior as Intervening Variable**. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 5(3).**