

**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE*, DAN MOTIVASI PELAYANAN  
PUBLIK TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN KANTOR  
CABANG KOTA SURAKARTA**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Progran Studi Strata II pada Jurusan  
Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana

Oleh :  
**Budi Hatmoko**  
NIM. P100217021

**MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE*, DAN MOTIVASI PELAYANAN  
PUBLIK TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN KANTOR  
CABANG KOTA SURAKARTA**

**PUBLIKASI ILMIAH**

**Telah disetujui oleh pembimbing**

**Pada tanggal: 23 Februari 2022**

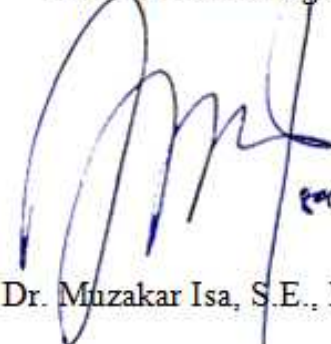
**Menyetujui**

Dosen Pembimbing 1



Dr. dr. Iwan Setiawan Adji, Sp.THT-KL

Dosen Pembimbing II



Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE*, DAN MOTIVASI PELAYANAN  
PUBLIK TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN KANTOR  
CABANG KOTA SURAKARTA**

Oleh :  
**Budi Hatmoko**  
NIM. P100217021

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 23 Februari 2022  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**Dewan Penguji :**

1. **Dr. dr. Iwan Setiawan Adji, Sp.THT-KL**  
(Ketua Dewan Penguji)
2. **Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si**  
(Anggota I Dewan Penguji)
3. **Prof. Dr. Anton Agus Setyawan., SE., MSi**  
(Anggota II Dewan Penguji)

1.   
2.   
3. 

**Direktur,**



  
**Drs. M. Farid Wajdi., M.M., Ph.D**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak sepenuhnya terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak sepenuhnya terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis yang diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggung jawabkan sepenuhnya sesuai kemampuan.

Surakarta, Februari 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Budi Hatmoko', with a horizontal line underneath.

**Budi Hatmoko**

# **PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE*, DAN MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN KANTOR CABANG KOTA SURAKARTA**

## ***Abstract***

*This study aims to analyze the influence of work-life balance and public service motivation for job satisfaction in the Health Social Security Administration Agency (BPJS) Surakarta City Branch Office. The sample in this study amounted to 111 employees at BPJS Surakarta Branch using a questionnaire for data collection. The sampling technique used is probability convenience sampling method. The data analysis technique uses path regression analysis. The results of this study indicate that: 1) Work Life Balance has a negative and significant effect on public service motivation 2) Work Life Balance has a negative effect on job satisfaction. 3) Public service motivation has an influence on job satisfaction. 4) public service motivation ( $t_{count}=-3.2984$ ) can mediate the influence work life balance for job satisfaction.*

**Keywords:** *Public Service Motivation, Work-life Balance, Job Satisfaction*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Work-Life Balance*, dan Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Kota Surakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 111 karyawan di BPJS Cabang Surakarta dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel dengan metode *probability convenience* sampling. Teknik analisa data menggunakan Regresi Analisis path. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) *Work Life Balance* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi pelayanan publik. 2) *Work life Balance* mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. 3) Motivasi pelayanan publik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. 4) Motivasi pelayanan publik ( $t_{hitung}=-3,2984$ ) dapat memediasi pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja.

**Kata Kunci:** Motivasi Pelayanan Publik, *Work-life Balance*, Kepuasan Kerja

## **1. PENDAHULUAN**

Integrasi harmonis dan holistik antara kehidupan kerja dan non-kerja hingga hari ini telah menjadi topik krusial dalam literatur manajemen organisasi, dimana tema ini mendapatkan minat yang signifikan baik dari kelompok akademisi maupun praktisi. Dalam literatur-literatur terdahulu interaksi antara kehidupan kerja dan non-kerja menghasilkan pengaruh yang signifikan terhadap motivasi, sementara itu di sisi lain motivasi dikemukakan oleh banyak ahli sebagai salah satu sumber rendahnya kualitas pelayanan terutama di sektor

publik Indonesia. Kedua topik ini semakin mendapat perhatian untuk kepentingan organisasi-organisasi publik di Indonesia.

Pembahasan mengenai *Work-Life Balance* (WLB) di negara berkembang termasuk Indonesia semakin banyak dikaji karena meningkatnya tingkat partisipasi kerja perempuan (Wolor et al., 2020; Wardana et al., 2020; Ramadhan dan Marinda, 2019; dan Capnary et al., 2018), serta meningkatnya jumlah rumah tangga berpenghasilan ganda (Ridho dan Syamsuri, 2018; Yustrianthe, 2008). WLB juga ditemukan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dan produktivitas di organisasi sektor publik (Saoumjaya dan Kamalanabhan, 2011; Sakthivel dan Jayakrishnan, 2012).

Selain itu, motivasi kerja juga menjadi salah satu masalah di sektor publik di Indonesia (Syamsir dan Embi, 2020; Yanti, 2012; Fanani 2005; Hamzah, 1990; Thoha, 2006; Prasajo, 2006; Saleh, 2011; Bandiera et al., 2017). Syamsir dan Embi (2020) mengemukakan bahwa masyarakat di Indonesia bergabung dengan sektor publik berdasarkan motif yang tidak selaras dengan nilai-nilai sektor publik seperti yang dikemukakan dalam teori Motivasi Pelayanan Publik atau *Public Service Motivation* (PSM). Bandiera et al. (2017) berpendapat bahwa masalah mendasar di sektor publik termasuk merekrut jenis orang yang tepat untuk pekerjaan sektor publik, menemukan sistem rekrutmen yang efektif, dan memotivasi karyawan sektor publik untuk melakukan pekerjaannya seperti yang diharapkan. Mereka juga berpendapat bahwa kinerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas penyampaian layanan publik. Awangga (2005) mengemukakan bahwa orang didorong ke sektor publik di Indonesia karena keamanan kerja, perlindungan dari pemutusan hubungan kerja secara tiba-tiba, pengembangan karir, kesempatan promosi, jaminan pendapatan dan pengembangan keterampilan. Oleh karena itu studi tentang PSM saat ini sangat penting terutama dalam upaya memperbaiki sektor publik yang telah menjadi salah satu perhatian utama di Indonesia. Sektor publik bertanggung jawab atas buruknya kualitas pelayanan publik, dan Indonesia menghadapi masalah kompleks terkait hal ini.

Forget (2018) berpendapat bahwa kenyamanan dan keamanan hidup, skema dana pensiun, kekayaan, status sosial dan kebanggaan merupakan motivasi yang kuat untuk bergabung dengan sektor publik. PSM dianggap menyebabkan buruknya kinerja sektor publik di Indonesia dan diperparah dengan terbatasnya studi PSM dalam konteks Indonesia (Sari dan Sa'adah, 2019; Fernandes dan Fresly, 2017; Syamsir dan Embi, 2020). Sebagai negara berkembang, Indonesia fokus pada peningkatan sektor publiknya (Prabowo dkk., 2017; Napitupulu dkk., 2017; Syamsir dan Embi, 2020).

Indrawati (2008) mengemukakan bahwa sektor publik di Indonesia perlu meningkatkan kinerjanya agar mampu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tata kelola pemerintahan yang baik. Berenschot (2018) mengemukakan bahwa kapasitas dan kapabilitas pegawai negeri di Indonesia berkinerja rendah. Berenschot (2018) juga mengemukakan pengelolaan sumber daya manusia sebagai salah satu masalah di sektor publik Indonesia. Strategi perekrutan yang buruk juga dilaporkan menjadi salah satu masalah utama di sektor publik di Indonesia oleh Syamsir dan Embi (2020) yang akan dibahas lebih lanjut dalam bab ini.

Zaidi et al. (2018) berpendapat bahwa kualitas sektor publik menentukan pembuatan kebijakan yang dapat menghasilkan efek yang diinginkan dan tahan lama. Strategi dan program telah dilaksanakan untuk meningkatkan kinerja sektor publik seperti reorganisasi kelembagaan, pengelolaan sumber daya manusia, peningkatan operasional dan akuntabilitas (Badan Koordinasi Penanaman Modal, 2019; Presiden-RI, 2010; Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi-RI, 2015). Kualitas pelayanan publik yang relatif buruk di Indonesia juga telah dibahas dalam studi yang dilakukan oleh Sunaryo dan Suyono (2013). Skema insentif kinerja sebagai semacam penghargaan finansial untuk mendorong motivasi diperkenalkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam UU No. 19 tahun 2016 yang kemudian direvisi menjadi undang-undang Indonesia no. 35 tahun 2019.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan salah satu badan pelayanan publik yang memegang peran krusial dalam pelayanan sektor publik di Indonesia. Penelitian ini berfokus pada BPJS Kesehatan Kota Surakarta sebagai populasi sasaran. Penelitian ini mempertimbangkan posisi BPJS Kesehatan sebagai lembaga penjamin publik yang dominan di Indonesia, tidak mengecualikan pada unit kerja dalam ruang lingkup yang lebih lokal yaitu BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Surakarta. Penelitian ini berangkat dari kerangka berfikir bahwa literatur terdahulu yang menunjukkan bahwa karyawan di sektor publik lebih termotivasi secara intrinsik daripada rekan mereka di sektor swasta yang lebih termotivasi secara ekstrinsik (Brewer 2008; Perry dan Wise 2010; Crewson 1997; Houston 2000). Efek merugikan dari motivasi ekstrinsik pada karyawan yang termotivasi secara intrinsik juga telah dibahas dalam banyak literatur PSM (Deci 1971; Kohn 1993; Crewson 1997). Oleh karena itu, sebagai upaya untuk meningkatkan motivasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Surakarta perlu mempertimbangkan perbedaan motivasi tersebut. Urgensi WLB dan PSM dalam motivasi kerja mengarahkan peneliti untuk melakukan

penelitian dengan judul “Pengaruh *Work-life Balance* dan Motivasi Pelayanan Publik, terhadap Kepuasan Kerja di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Kota Surakarta”..

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bentuknya kuantitatif. Populasi yang dipakai adalah Karyawan BPJS Cabang Surakarta Sampel pada penelitian ini adalah pasien dengan metode pengumpulan *convenient sampling*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel acak (*random sampling*). Variabel yang digunakan

No	Variabel	Definisi	Indikator	Item	Skala	Referensi
1.	Motivasi Pelayanan Publik	Motivasi altruistik umum untuk melayani kepentingan komunitas orang, negara, bangsa atau umat manusia.	1. Ketertarikan pada pembuatan kebijakan 2. Komitmen untuk kepentingan publik 3. Kasih sayang 4. Pengorbanan Diri	12	Likert	Kim (2010)
2.	<i>Work-life Balance</i>	Metode untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan kehidupan kerja dan non-kerja yang dihadapi oleh karyawan.	1. Konflik pekerjaan terhadap konflik non-kerja 2. Konflik non-kerja terhadap pekerjaan	8 8	Likert	Carlson et al. (2006); Rantanen et al. (2011)
3.	Kepuasan Kerja	Keadaan emosi yang menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan seseorang sebagai pencapaian atau memfasilitasi pencapaian nilai-nilai pekerjaan seseorang.	1. Kepuasan intrinsik 2. Kepuasan Ekstrinsik 3. Kepuasan umum	20	Likert	Moore (2017); Singh dan Slack (2016); Nichols (2018)

analisa yang dipakai dengan pat analisis Dengan menggunakan *level of significant* ( ) sebesar 5% , hasil dari analisis ini dinyatakan dengan rumus regresi berganda sebagai berikut :

### Persamaan regresi 1:

$$Y = + b_1X_1 + e_1$$

### Persamaan regresi 2 :

$$Z = + b Y + e_2$$



**Persamaan regresi 3 :**

$$Z = a + b_1X_1 + b_2 Y + e_3$$

Dimana:

a = Konstanta

X<sub>1</sub> = Variabel Work life Balance

Y = Variabel Motivasi Pelayanan Publik

Z = Variabel Kepuasan kerja

e<sub>1</sub>,e<sub>2</sub> = Variabel atau faktor residual

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub> = koefisien jalur

Model diatas menunjukkan bahwa variabel dependen Z dipengaruhi oleh dua variabel independen. Sementara itu variabel Y (Motivasi Pelayanan Publik) tersebut akan mempengaruhi variabel dependen Z (Kepuasan Kerja). Sebagaimana diketahui bahwa Y sebagai variabel intervening

**3. HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Karakteristik Responden**

Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	42	37.8%
Perempuan	69	62.2%
Total	111	100%

Sumber: Data primer diolah, 2021

, Jumlah Responden berdasarkan Umur

Usia	Jumlah	Persentase (%)
<25th	22	19.8%
25-29th	18	16.2%
30-34th	35	31.5%
35-39th	27	24.3%
40-44th	6	5.4%
>44th	3	2.7%
Total	111	100%

Sumber: Data primer diolah, 2021

Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
SMA/Sederajat	5	4.5%
Diploma	16	14.4%
Sarjana	84	75.7%
Magister	6	5.4%
Total	111	100%

Sumber: Data primer diolah, 2021

Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pegawai Tetap	80	72.1%
Pegawai Tidak Tetap	31	27.9%
Total	111	100

Sumber: Data primer diolah, 2021

Jumlah Responden berdasarkan pendapatan

<b>Pendapatan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
<Rp 3jt	7	6.3%
Rp3-6jt	25	22.5%
Rp 6-9jt	4	3.6%
Rp 9-12jt	35	31.5%
>Rp 12jt	40	36.0%
Total	111	100%

Sumber: Hasil intreprastasi data yang didapat, 2021

Jumlah Responden berdasarkan Status Perkawinan

<b>Pendapatan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sudah Menikah	74	66.7%
Belum Menikah	37	33.3%
Total	111	100%

Sumber: Hasil intreprastasi data yang didapat, 2021

Jumlah Responden berdasarkan Lama Bekerja

<b>Pendapatan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
<5th	31	27.9
5-10th	62	55.9
11-15th	16	14.4
16-20th	2	1.8
Total	111	100%

Sumber: Hasil intreprastasi data yang didapat, 2021

### 3.2 Pembahasan

**Hasil Analisis Data (Persamaan 1)**

Variabel		Std. Error	t-hitung	P value
(Constant)	56.303	1.863	30.216	0.000
<i>Work Life Balance (X<sub>1</sub>)</i>	- 0.360	0.098	-3.689	0.000
R	0,333			
R-Squared	0,111			
F-Hitung	13,608			
Probabilitas F	0,000			

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisa di atas, maka didapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$\text{Motivasi Pelayanan Publik} = 56,303 - 0,360 (X_1)$$

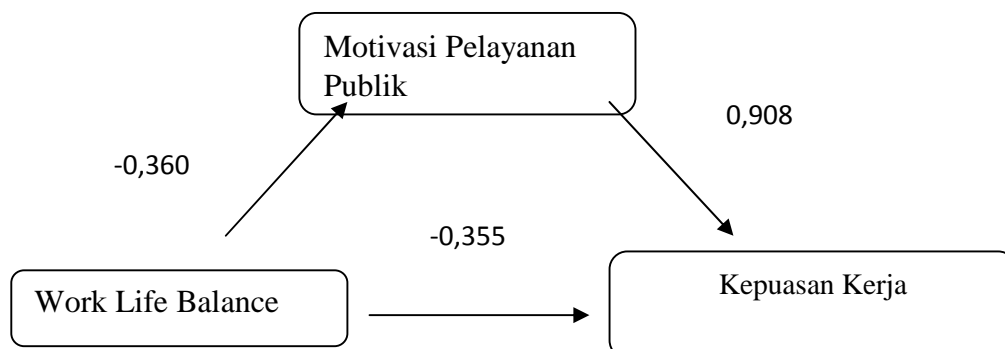
**Hasil Analisis Data (Persamaan 3)**

Variabel		Std. Error	t-hitung	P value
Konstanta	39.762	6.816	5.834	0.000
<i>Work Life Balance (X<sub>1</sub>)</i>	-0.355	0.124	-2.870	0.005
<i>Motivasi Pelayanan Publik (Z)</i>	0.908	0.114	7.937	0.000
R	0,688			
R-Squared	0,474			
F-Hitung	48,606			
Probabilitas F	0,000			

Sumber: Hasil olahan data, 2021

$$\text{Kepuasan kerja} = 39.762 - 0.355 (X_1) + 0.908 (Y) + e$$

### Work Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Intervening Motivasi Pelayanan Publik



Gambar IV.1

Pengaruh Langsung dan Tak Langsung Work Life Balance Terhadap kepuasan kerja Yang Di Intervening Oleh motivasi pelayanan publik

Pengaruh langsung : -0,355

Pengaruh tak langsung :  $-0,360 \times 0,908 = -0,3268$

Total Pengaruh :  $-0,355 - 0,3268 = -0,6818$

Mencari standard error dari koefisien *indirect effect* (Sp1p3) – Work Life Balance Terhadap kepuasan kerja Yang Di Intervening Oleh motivasi pelayanan publik:

$$Sp1p3 = \sqrt{p3^2 Sp1^2 + p1^2 Sp3^2 + Sp1^2 Sp3^2}$$

$$Sp1p3 = \sqrt{(0,908)^2(0,098)^2 + (-0,360)^2(0,114)^2 + (0,098)^2(0,114)^2}$$

$$Sp1p3 = \sqrt{(0,8245)(0,0096) + (0,1296)(0,01299) + (0,0098)(0,01299)}$$

$$Sp1p3 = \sqrt{0,0081 + 0,0017 + 0,000013}$$

$$Sp1p3 = \sqrt{0,009813}$$

$$Sp1p3 = 0,0991$$

Berdasarkan hasil Sp1p3 diatas maka dapat dihitung nilai t statistic atau nilai t hitungnya, yaitu dengan cara:

$$\begin{aligned} &= \frac{p1p3}{sp1p3} \\ &= \frac{(-0,360)(0,908)}{0,0991} \\ &= \frac{-0,32688}{0,0991} = -3,2984 \end{aligned}$$

Oleh karena nilai t hitung = -3,2984 lebih kecil dari nilai t tabel dengan tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar -1,985 maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi 0,0991 (signifikan) yang berarti terdapat pengaruh mediasi

Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi persamaan 1 variabel yaitu *Work Life Balance* memiliki pengaruh terhadap Motivasi Pelayanan Publik, sedangkan persamaan 3 variabel yang mempengaruhi *Work Life Balance dan Motivasi Pelayanan Publik* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Berikut hasil pembahasan hipotesis.

Hipotesis pertama; *Work Life Balance* terhadap Motivasi Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan diatas, diperoleh hasil bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa *Work Life Balance* mempunyai

pengaruh negative dan signifikan terhadap motivasi pelayanan publik karena nilai signifikan kurang dari 0,05, hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin menurun *Work Life Balance*, maka akan menurunkan motivasi. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh wijaya (2020) menunjukkan bahwa *Work Life Balance* memiliki pengaruh terhadap motivasi. *Work-life balance* adalah suatu bentuk keseimbangan yang terjadi dalam kehidupan seseorang dimana mereka tidak melupakan tugas dan kewajibannya dalam bekerja tanpa harus mengabaikan segala aspek dalam kehidupan pribadinya. *Work life balance* melibatkan kemampuan seseorang dalam mengatur banyaknya tuntutan dalam hidup secara bersamaan, di mana seseorang dalam tingkat keterlibatannya sesuai dengan peran ganda yang dimiliki seorang karyawan.” “Motivasi adalah proses membangkitkan perilaku, mempertahankan kemajuan perilaku, dan menyalurkan perilaku tindakan yang spesifik. Dengan demikian, motif (kebutuhan, keinginan) mendorong karyawan untuk bertindak. Motivasi adalah suatu proses yang dimulai dengan kebutuhan dalam diri manusia yang menciptakan kekosongan dalam diri seseorang.” Schermerhorn (2013) mengungkapkan bahwa *Work-Life Balance* adalah kemampuan seseorang untuk menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan pribadi dan keluarganya. Menurut Delecta (2011) *Work-Life Balance* didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk memenuhi pekerjaan dan komitmen berkeluarga mereka, serta tanggung jawab non-pekerjaan lainnya. Keseimbangan waktu adalah cara yang dapat dilakukan karyawan untuk menyeimbangkan waktu anda untuk kegiatan belajar atau bekerja, bersenang-senang atau bersantai, dan beristirahat secara efektif. Jika dapat menyeimbangkan waktu, maka diharapkan hasilnya adalah konsentrasi karyawan akan meningkat, organisasi waktu anda akan lebih baik, produktifitas akan meningkat, dan terpenting tingkat stress anda akan berkurang (Ramadhani, 2013).

Hipotesis kedua; *Work Life Balance terhadap kepuasan kerja*. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan diatas, diperoleh hasil bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa *work life balance* mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karena nilai signifikan kurang dari 0,05, hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin turun *work life balance*, maka akan menurunkan kinerja.. Hasil ini konsisten yang dilakukan oleh husein et., al. (2016) menunjukkan bahwa *work life balance* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Hasil ini sependapat dengan Iqan lazar

(2010) yang menemukan bahwa semakin banyak kontrol yang dimiliki seorang karyawan terhadap kehidupan mereka, semakin mampu mereka menyeimbangkan pekerjaan dan keluarga. Menurut Bowman (2013), seorang karyawan lebih puas ketika mereka mampu memiliki prestasi dan kesenangan. Sama seperti Asiedu-Appiah (2013), penelitian ini menyimpulkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di tempat kerja dan di rumah.

Hipotesis ketiga; Motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan diatas, diperoleh hasil bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa *Motivasi pelayanan public* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karena nilai signifikan lebih dari dari 0,05, hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi dalam melayani publik, maka akan menaikkan kepuasan kerja.. Hasil ini konsisten yang dilakukan oleh Liu et., al (2008) menunjukkan bahwa *Motivasi pelayanan public* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai BPJS Cabang Surakarta memiliki PSM yang tinggi terhadap kepuasan kerjanya, artinya mereka percaya bahwa mereka memiliki kemampuan yang dapat digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diberikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pegawai dengan tingkat PSM tinggi akan memiliki kepuasan tersendiri dalam bekerja karena secara tidak langsung mereka telah mendukung dan terlibat dalam perubahan atau reformasi birokrasi pemerintah (Ardadi et al., 2014). . Kepuasan kerja dapat diperoleh ketika seorang karyawan merasa bahwa pekerjaannya memberinya rasa berkembang dan aktualisasi dirinya cenderung mencapai hasil yang memuaskan dan dengan demikian akan mencapai kepuasan dari pekerjaannya. Seorang pegawai yang memiliki tingkat PSM tinggi akan cenderung puas dengan pekerjaannya dan berkinerja baik, hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang juga melibatkan pegawai pemerintah sebagai responden penelitian, penelitian tersebut menyatakan bahwa PSM berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja (Dian, 2013). Dengan menjadikan nilai-nilai inti kepegawaian sebagai motivasi dalam bekerja, pegawai memiliki kepuasan tersendiri dalam bekerja karena secara tidak langsung mendukung dan terlibat dalam perubahan atau reformasi birokrasi pemerintah, khususnya yang terjadi pada Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai pelopor statistik yang handal. distribusi data untuk semua.

Hipotesis keempat; Pengaruh Work life balance terhadap kepuasan dengan Motivasi pelayanan publik sebagai variabel mediasi. Berdasarkan hasil penelitian

menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik ( $t_{hitung}=-3,2984$ ) dapat memediasi antara *work life balnce* terhadap kepuasan kerja. Temuan penelitian ini telah memberikan bukti empiris tentang dampak WLB dan PSM terhadap kepuasan kerja di antara karyawan yang bekerja di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Surakarta. Namun keterbatasan studi ini mendorong para sarjana untuk mempelajari lebih lanjut konsep WLB dan PSM dalam konteks sektor publik di Indonesia. Studi ini juga menemukan hubungan positif yang kuat antara PSM dan kepuasan kerja serta peran penghargaan non-finansial di antara karyawan dengan tingkat PSM tinggi. Temuan ini sejalan dengan penelitian terkini yang meneliti sektor publik di Indonesia yang memasukkan motivasi sebagai salah satu masalah mendasar yang menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Syamsir dan Embi (2011) berpendapat bahwa orang-orang di Indonesia memasuki pekerjaan sektor publik dengan motivasi yang salah. Senada dengan itu, Albrecht dan Zemke (1990) dan Mohammad (2003) berpendapat bahwa motivasi merupakan salah satu masalah mendasar yang menyebabkan buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Karyawan potensial yang ingin melayani publik harus diidentifikasi dan diberikan insentif yang sesuai dan konteks kelembagaan yang tepat yang dapat meningkatkan motivasi mereka untuk melayani orang lain. Oleh karena itu, rekrutmen pegawai yang didasarkan pada motif mereka untuk melayani masyarakat sangat diperlukan (Bright, 2007). Studi ini menunjukkan bahwa penghargaan itu penting dan menghasilkan efek yang diinginkan hanya jika diinginkan atau selaras dengan nilai-nilai pribadi. Implikasi dari temuan ini adalah merancang sistem penghargaan yang sesuai dengan nilai-nilai karyawan dan organisasi untuk mencapai efek yang diinginkan, seperti peningkatan PSM dan kepuasan kerja. Sangat penting untuk memahami jenis motivasi yang selaras dengan karakter organisasi dan merekrut karyawan dengan motif serupa. Studi pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Surakarta memberikan pemahaman tentang bagaimana karyawan yang sadar akan apa yang diharapkan dari BPJS Kesehatan Kantor Cabang Surakarta, yaitu bersedia mengabdikan diri sebagai petugas pelayanan jasa jaminan sosial bidang kesehatan dan dapat mempertahankan motivasi tinggi bahkan saat tuntutan tinggi

#### **4. PENUTUP**

berdasarkan penelitian yang sudah dianalisa Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) *Work Life Balance* mempunyai pengaruh negative dan signifikan terhadap

motivasi pelayanan publik. 2) *Work life Balance* mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. 3) Motivasi pelayanan publik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. 4) Motivasi pelayanan publik ( $t_{hitung}=-3,2984$ ) dapat memediasi pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja..

Saran: Penelitian selanjutnya perlu mempertimbangkan studi longitudinal untuk meniadakan efek keterbatasan dalam membuat interpretasi yang kuat tentang arah kausal. Selain itu yang menjadi catatan dalam temuan penelitian adalah ukuran sampel untuk menetapkan 4 tipe WLB masih terlalu kecil sehingga hasilnya tidak dapat dikatakan sebagai hasil yang komprehensif. Studi lanjut yang meneliti khusus pada tingkat kepuasan kerja pada 4 jenis WLB perlu dilakukan untuk komprehensifitas hasil penelitian.

Meskipun telah dilakukan wawancara diluar pertanyaan terstruktur untuk mendapat temuan yang lebih luas, pemahaman mengenai pengaruh WLB terhadap kepuasan kerja dan bagaimana posisi motivasi pelayanan publik perlu diperdalam dalam sebuah kajian kualitatif. Dengan demikian, diharapkan penelitian selanjutnya mampu menemukan faktor-faktor diluar yang telah ditemukan dalam penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- Abdelmotaleb, M., & Saha, S. K. (2018). Corporate social responsibility, public service motivation and organizational citizenship behavior in the public sector. *International Journal of Public Administration*.
- Anderfuhren-Biget, S., Varone, F., Giauque, D., & Ritz, A. (2010). Motivating employees of the public sector: does public service motivation matter?. *International public management journal*, 13(3), 213-246.
- Anwar, A. F., Sangkala, S., & Hamsinah, H. (2018). MOTIVATION OF PUBLIC SERVICE IN NATIONAL LAND AGENCY IN THE CITY OF MAKASSAR. *Jurnal Sinar Manajemen*, 5(1), 44-50.
- Bandiera, O., Khan, A., & Tobias, J. (2017). Rewarding bureaucrats: Can incentives improve public sector performance. *Unpublished paper, International Growth Center, London*.
- Beauregard, R. A. (2018). Cities in the urban age: A dissent. *University of Chicago Press*.
- Behn, R. D. (1995). The Big Questions of Public Management. *Public Administration Review*, 55(4): 313-324.
- Bellmann, L., & Hübler, O. (2020). Working from home, job satisfaction and work–life balance—robust or heterogeneous links?. *International Journal of Manpower*.



- Berenschot, W. (2018). The political economy of clientelism: A comparative study of Indonesia's patronage democracy. *Comparative political studies*, 51(12), 1563-1593.
- Breaugh, J., Ritz, A., & Alfes, K. (2018). Work motivation and public service motivation: disentangling varieties of motivation and job satisfaction. *Public Management Review*, 20(10), 1423-1443.
- Brewer, G. A. (2008). Employee and organizational performance. Motivation in public management: *The call of public service*, 136, 156.
- Capnary, M. C., Rachmawati, R., & Agung, I. (2018). The influence of flexibility of work to loyalty and employee satisfaction mediated by work life balance to employees with millennial generation background in Indonesia startup companies. *Business: Theory and Practice*, 19, 217-227.
- Carpenter, J., Doverspike, D., & Miguel, R. F. (2012). Public service motivation as a predictor of attraction to the public sector. *Journal of Vocational Behavior*, 80(2): 509-523.
- Christensen, R. K., & Wright, B. E. (2011). The Effects of Public Service Motivation on Job Choice Decisions: Disentangling the Contributions of Person-Organization Fit and Person-Job Fit, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(4): 723–743.
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53: 747-770.
- Crewson, P. E. (1997). Public-Service Motivation: Building Empirical Evidence of Incidence and Effect. *Journal of Public Administration Research and Theory* 7(4): 499-518.
- Dousin, O., Collins, N., & Kaur Kler, B. (2019). Work-life balance, employee job performance and satisfaction among doctors and nurses in Malaysia. *Int. J. Hum. Resour. Stud*, 9, 306-319.
- Edwards, J. R., & Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Review*, 25(1): 178-199.
- Felstead, A., & Henseke, G. (2017). Assessing the growth of remote working and its consequences for effort, well-being and work-life balance. *New Technology, Work and Employment*, 32(3), 195-212.

- Fernandes, A. A. R., & Fresly, J. (2017). Modeling of role of public leader, open government information and public service performance in Indonesia. *Journal of Management Development*.
- French, K. A., Dumani, S., Allen, T. D., & Shockley, K. M. (2018). A meta-analysis of work–family conflict and social support. *Psychological bulletin*, 144(3), 284. ISO 690
- Frone, M. R. (2003). Work-family balance. In Quick J. C, Tetrick L. E. (eds) Handbook of occupational health psychology
- Gravador, L. N., & Teng-Calleja, M. (2018). Work-life balance crafting behaviors: an empirical study. *Personnel Review*.
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of work–family enrichment. *Academy of Management Review*, 31(1): 72-92.
- Hofmann, V., & Stokburger-Sauer, N. E. (2017). The impact of emotional labor on employees’ work-life balance perception and commitment: A study in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 65, 47-58.
- Holland, P., Tham, T. L., Sheehan, C., & Cooper, B. (2019). The impact of perceived workload on nurse satisfaction with work-life balance and intention to leave the occupation. *Applied nursing research*, 49, 70-76.
- Houston, D. J. (2000). Public-service Motivation: A Multivariate Test. *Journal of Public Administration Research and Theory* 10(4): 713-728.
- Houston, D. (2005). Walking the walk of public service motivation: Public employees and charitable gifts of time, blood, and money. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(1): 67-86.
- Hüffmeier, J., & Hertel, G. (2011). When the whole is more than the sum of its parts: Group motivation gains in the wild. *Journal of Experimental Social Psychology*, 47(2), 455-459. Chicago
- Imala, M. L. (2017). Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung.
- Jackson, L. T., & Fransman, E. I. (2018). Flexi work, financial well-being, work-life balance and their effects on subjective experiences of productivity and job satisfaction of females in an institution of higher learning. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 21(1), 1-13.
- Karl, K. A., & Sutton, C. L. (1998). Job Values in Today’s Workforce: A Comparison of Public and Private Sector Employees. *Public Personnel Management* 27(4): 515-527.

- Kasbuntoro, D. I., Maemunah, S., Mahfud, I., Fahlevi, M., & Parashakti, R. D. (2020). Work-Life Balance and Job Satisfaction: A Case Study of Employees on Banking Companies in Jakarta. *International Journal of Control and Automation*, 13(4), 439-451.
- Krassner, P., Adler, H., Claus, R., Godofsky, L., Rosen, I., Quinn, C., & Ruder, A. (1963). An impolite interview with Paul Krassner. *The Realist*, 41, 24.
- Leisink, P. L. M., & Steijn, B. (2008). Recruitment, attraction, and selection. In J. L. Perry and A. Hondeghem, (ed.), *Motivation in public management: The call of public service*, Oxford: Oxford University Press.
- Lewis, S., & Beauregard, T. A. (2018). The meanings of work-life balance: a cultural perspective.
- Lomazzi, V., Israel, S., & Crespi, I. (2019). Gender equality in Europe and the effect of work-family balance policies on gender-role attitudes. *Social Sciences*, 8(1), 5.
- Long, C. S. (2017). The Relationship Between Work-Life Balance (WLB) and Firm Performance. In *Handbook of Research on Organizational Culture and Diversity in the Modern Workforce* (pp. 402-411). IGI Global.
- Ng, E. S., & Gossett, C. W. (2013). Career choice in Canadian public service: An exploration of fit with the millennial generation. *Public Personnel Management*, 42(3), 337-358.