

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

TESIS

**Diajukan Kepada
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister Manajemen**



**Oleh
Budi Hatmoko
NIM. P100170006**

**MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2021

NOTA PEMBIMBING

Dr. dr. Iwan Setiawan Adji, Sp.THT-KL.
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal: Tesis Saudara Budi Hatmoko

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama : Budi Hatmoko
NIM : P100170006
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : Pengaruh *Work-life Balance*, dan Pelayanan Publik, terhadap Kepuasan Kerja pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Kota Surakarta.

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Surakarta, Agustus 2021
Pembimbing I,


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

NOTA PEMBIMBING

Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si.
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal: Tesis Saudara Budi Hatmoko

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

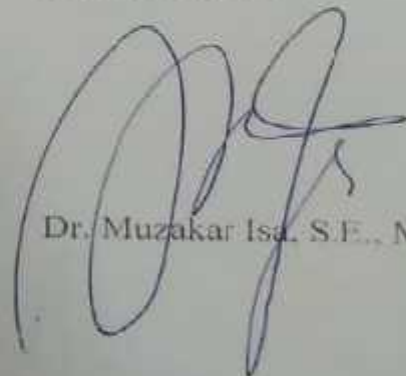
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama : Budi Hatmoko
NIM : P100170006
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : Pengaruh *Work-life Balance*, dan Pelayanan Publik, terhadap Kepuasan Kerja pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Kota Surakarta

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Surakarta, Agustus 2021
Pembimbing II,



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

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

TESIS

Oleh

BUDI HATMOKO
NIM : P100217021

Utama Dr.dr. Iwan Setiawan Adji, Sp.THT.
NIDN : 0024017602

Pendamping Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si.
NIDN : 0622117602

Telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan
Pada tanggal 23 Februari 2022

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.
NIDN : 0612056501

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

TESIS

Oleh

BUDI HATMOKO
NIM : P100217021

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji Dr.dr. Iwan Setiawan Adji, Sp.THT.
NIDN : 0024017602

Anggota Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si.
NIDN : 0622117602

Anggota Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, M.Si.
NIDN : 0616087401

Telah dipertahankan di hadapan tim penguji dan telah memenuhi syarat kelulusan
Pada tanggal 23 Februari 2022


Direktur Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dr. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.
NIDN : 0605056501

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Budi Hatmoko
NIM : P100170006
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : Pengaruh *Work-life Balance*, dan Pelayanan Publik,
Terhadap Kepuasan Kerja pegawai Badan Penyelenggara
Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang
Kota Surakarta

menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti tesis ini jiplakan dan terdapat plagiasi, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Februari 2022
Yang membuat pernyataan




Budi Hatmoko

MOTO

“Semua orang pasti sampai pada tujuan, kendaraan dan waktunya saja yang berbeda. Bukan berarti kegagalan membuat kita berhenti. Teruslah berkarya“

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas terselesaikannya tesis ini dengan baik dan lancar. Tesis ini saya persembahkan untuk :

- Orang tua saya Alm. Drs. Ajitomo, Ibu Dra. Indrianna MR. MM., Bapak Ir. Budi Prasetyo dan Ibu Susi Maharni.
- Istri saya tercinta dr. Yustine Arsinta, putri saya Ainnaya Azzahra Hatmoko dan Adzkiya Sanari Hatmoko
- Keluarga penulis
- Keluarga Besar BPJS Kesehatan
 - Seluruh warga negara Indonesia

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

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 (tcount=-3.2984) can mediate the influence work life balance for job satisfaction.

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

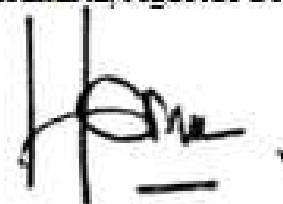
KATA PENGANTAR

Dengan sepenuh hati dan mengucapkan rasa syukur kepada Allah Subhanahu Wa Taala yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada penulis dalam menyusun tesis berjudul “Pengaruh *Work-life Balance*, dan Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Kota Surakarta”. Tidak lupa, dengan penuh kesadaran penulis merasakan banyak keterbatasan dalam menyusun karya ini tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan kepada mereka yang telah memberikan dukungan, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Wiyadi, S.E., M.M., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. dr. Iwan Setiawan Adji, Sp.THT-KL. Dan Bapak Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si. selaku pembimbing dalam penyusunan tesis ini, atas keluangan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan kepada penulis.

5. Bapak Dr. dr. Iwan Setiawan Adji, Sp.THT-KL, Bapak Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si., dan selaku Tim Penguji yang telah memberikan masukan dan penilaian terhadap tesis ini.
 6. Responden penelitian yang tidak kami sebutkan identitasnya sebagai bentuk penghormatan atas privasi responden, yang telah memberikan informasi dan data yang dibutuhkan penulis.
 7. Segenap Dosen Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta atas materi perkuliahan yang sudah diajarkan kepada penulis.
 8. Ibu Gatningsih, S.I.P. selaku Kepala Urusan Perpustakaan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta atas penyediaan fasilitas dan pelayanan dalam penyelesaian studi kepustakaan.
 9. Segenap staf Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis. Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, Agustus 2021



Budi Hatmoko

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA PEMBIMBING I.....	ii
NOTA PEMBIMBING II	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	v
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	v
MOTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9

1. Kepuasan Kerja.....	9
2. <i>Public Service Motivation</i> (Motivasi Pelayanan Publik).....	11
3. <i>Work-life Balance</i>	12
B. Penelitian Sebelumnya.....	18
C. Kerangka Pemikiran.....	21
D. Hipotesis	23
1. Pengaruh WLB terhadap Kepuasan Kerja.....	23
2. Pengaruh WLB terhadap Motivasi Pelayanan Publik.....	25
3. Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Kerja.....	28
4. Pengaruh Mediasi Motivasi Pelayanan Publik	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Desain Penelitian	34
B. Objek Penelitian.....	34
C. Jenis Data dan Sumber Data	34
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
E. Metode Pengumpulan Data	35
F. Definisi Operasional Variabel	37
G. Uji Instrumen Penelitian	37
H. Uji Asumsi Klasik	38
I. Analisis Jalur (Path Analysis)	40
J. Hipotesis	41
K. Intervening.....	43
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	44
A. Karakteristik Responden.....	44

B. Pengujian Instrumen Penelitian	49
C. Uji Asumsi Klasik.....	53
D. Analisis Data.....	55
E. Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Keterbatasan Penelitian.....	70
C. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Research Gap <i>Work-life Balance</i> terhadap Kepuasan Kerja.....	20
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	37
Tabel 4.1 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Jumlah Responden berdasarkan Umur.....	46
Tabel 4.3 Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4.4 Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.5 Jumlah Responden berdasarkan pendapatan.....	48
Tabel 4.6 Jumlah Responden berdasarkan Status Perkawinan	49
Tabel 4.7 Jumlah Responden berdasarkan Lama Bekerja	49
Tabel 4.8 Korelasi Variabel Motivasi Pelayanan Publik	50
Tabel 4.9 Korelasi Variabel Work Life Balance.....	51
Tabel 4.10 Korelasi Variabel Kepuasan Kerja.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedasitas	56
Tabel 4.15 Hasil Analisis Data (Persamaan 1)	57
Tabel 4.16 Hasil Analisis Data (Persamaan 3)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUSIONER

LAMPIRAN 2 DATA

LAMPIRAN 3 HASIL ANALISA