

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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; Sakhivel 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”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada bagian Latar Belakang, sebagai landasan penyusunan penelitian dengan kaidah ilmiah yang objektif dan menyeluruh, maka perumusan masalah diuraikan ke dalam pertanyaan-pertanyaan pokok antara lain:

1. Bagaimanakah pengaruh WLB terhadap motivasi pelayanan publik di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Surakarta?
2. Bagaimanakah pengaruh WLB terhadap kepuasan kerja di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Surakarta?

3. Bagaimanakah pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Surakarta?
4. Bagaimanakah pengaruh WLB terhadap kepuasan kerja melalui motivasi pelayanan publik di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pertanyaan yang telah diuraikan, penyusunan penelitian tentang Analisis Pengaruh *Work-life Balance* dan Motivasi Pelayanan Publik, terhadap Kepuasan Kerja di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Kota Surakarta memiliki empat tujuan antara lain:

1. Menganalisis pengaruh WLB terhadap motivasi pelayanan publik di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Surakarta;
2. Menganalisis pengaruh WLB terhadap kepuasan kerja di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Surakarta;
3. Menganalisis pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja dalam konteks BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Surakarta; dan
4. Menganalisis apakah motivasi pelayanan publik memediasi pengaruh antara WLB terhadap kepuasan kerja.

D. Manfaat Penelitian

Perumusan masalah dan penetapan tujuan secara jelas telah mengarahkan penelitian ini dalam menghasilkan manfaat dan kontribusi. Manfaat dan kontribusi dari penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman yang inklusif baik bagi bidang akademik, organisasi atau badan usaha, maupun masyarakat

umum yang akan dibahas dalam penulisan tesis seperti latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II

Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan tentang teori-teori dan referensi yang digunakan dalam membahas permasalahan terkait dengan topik tesis, diantaranya konsep dasar *Work-life Balance*, *Public Service Motivation* (PSM) atau Motivasi Pelayanan Publik, dan Kepuasan Kerja. Selain itu disampaikan juga teori tentang pengaruh WLB terhadap Kepuasan Kerja, WLB terhadap PSM, PSM terhadap Kepuasan Kerja, serta Pengaruh Mediasi dari PSM untuk mendukung hipotesis dalam penelitian ini.

Bab III

Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian menjelaskan langkah-langkah peneliti dalam melaksanakan setiap proses penelitian mulai dari penentuan objek, informan, pengumpulan data, pengujian data, hingga pada analisis data. Bagian ini mendeskripsikan jenis penelitian yang dilaksanakan, pendekatan yang digunakan, dan detail mengenai teknik penyusunan.

Bab IV

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Secara garis besar hasil penelitian dan pembahasan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan dalam rumusan masalah. Bab ini akan menjabarkan kondisi faktual yang

menjadi temuan lapangan dan hasil sinkronisasi dengan kajian-kajian pustaka yang melandasi.

Bab V

Kesimpulan dan Rekomendasi

Bagian ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan, keterbatasan, saran, implikasi penelitian, dan rekomendasi untuk penelitian lanjutan. Kesimpulan ditarik dari hasil analisis data dan pembahasan penelitian, mewujudkan empat kategori yang meliputi; pembuktian teori yang ada, pengembangan teori yang ada, penolakan teori yang ada, dan atau penemuan teori baru. Saran ditulis berdasarkan simpulan yang tersaji dan ditulis secara jelas dan spesifik tentang kepada siapa saran ditujukan, tentang apa, serta bagaimana implementasi yang harus dilaksanakan. Implikasi merupakan sesuatu yang dapat dipetik atau ditelaah berdasarkan temuan penelitian. Sementara rekomendasi penelitian berisi pernyataan mengenai hal-hal yang harus dilakukan berdasarkan kekurangan dan kelemahan tesis, serta anjuran untuk penelitian lanjutan.