

**OPTIMIZING JOB SATISFACTION THROUGH WORK-LIFE BALANCE AND
WORKLOAD APPROACHES AMONG EMPLOYEES OF BPJS KESEHATAN
PALU BRANCH OFFICE**

**OPTIMALISASI KEPUASAN KERJA MELALUI PENDEKATAN *WORK LIFE*
BALANCE DAN BEBAN KERJA PADA PEGAWAI BPJS KESEHATAN
KANTOR CABANG PALU**

**Dedi Defretes Waang^{1*}, Harnida Wahyuni Adda², Yoberth Kornelius³, Moh. Ali
Murad⁴**

Universitas Tadulako^{1,2,3,4}

dedidefreteswaang27@gmail.com^{1*}, harnidawahyuniadda22@gmail.com²,
yobert618@gmail.com³, ali_murad@untad.ac.id⁴

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of work-life balance and workload on employee job satisfaction. The study was conducted at BPJS Kesehatan Palu Branch, utilizing a quantitative approach. Data was collected from 30 employees through observations and questionnaires. The sampling method employed was non-probability sampling with a saturated sampling approach. The data was then analyzed using SPSS version 30.0. The results indicate that, based on multiple linear regression analysis, there is a negative influence of respondents' perceptions regarding work-life balance on job satisfaction, while workload has a positive and significant effect on job satisfaction. Hypothesis testing, conducted both simultaneously and individually using F-tests and t-tests, showed that work-life balance (X1) and workload (X2) significantly affect job satisfaction (Y), with p-values of (0.001 and < 0.001) < 0.05, indicating a significant collective influence.

Keywords: *Work Life Balance, Workload, Job Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh work life balance dan beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai. Tempat penelitian ini adalah BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palu, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang dikumpulkan dari penelitian ini dari 30 pegawai melalui hasil observasi dan kuesioner. Pengambilan sampel menggunakan Teknik non probabilitas sampling dengan pendekatan sampling jenuh. Kemudian dianalisis menggunakan SPSS versi 30.0. Hasil penelitian dapat disimpulkan dari hasil regresi linear berganda, bahwa persepsi responden terkait *work life balance* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, Beban Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan. Melalui uji hipotesis secara bersama-sama (simultan) dan sendiri-sendiri (parsial) dalam penelitian ini dengan menggunakan uji f dan uji t, work life balance (X1), beban kerja (X2) pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja (Y), = (0.001 dan < 0.001) < 0.05, menunjukkan secara bersama sama dan berpengaruh secara signifikan.

Kata Kunci: *Work Life Balance, Beban Kerja, Kepuasan Kerja*

PENDAHULUAN

Persaingan dunia kerja yang semakin kompetitif saat ini, mengharuskan lembaga pelayanan publik tidak hanya berkepentingan terhadap pencapaian tujuan finansial saja, namun juga fokus terhadap peningkatan kualitas pengelolaan sumber daya manusia (Neksen et al., 2021). Sumber daya dimanfaatkan untuk mencapai keseimbangan ekonomi, serta untuk menyelaraskan tujuan-tujuan

kesehatan dan keselamatan kerja. Pengembangan sumber daya manusia dianggap sangat penting (Suparman & Muzakir, 2023), sebab sumber daya manusia adalah salah satu dari sejumlah faktor utama dalam melakukan pencapaian tujuan dari lembaga. Pencapaian atas tujuan lembaga bergantung pada peran aktif dan dominan manusia dalam setiap aktivitasnya, mencakup kebutuhan pegawai yang sesuai dengan tuntutan

dan kemampuan lembaga, serta manajemen pengendalian merupakan langkah yang bisa diterapkan demi memastikan bahwasannya kegiatan operasioanal sejalan dengan rencana yang sudah disepakati bersama, (Nurfatimah et al., 2024; Sulastri & Onsardi, 2020)

Selama beberapa dekade terakhir, pembelajaran lembaga telah diakui sebagai alat strategis berbasis pengetahuan yang efektif dalam memberdayakan kerja tim untuk meningkatkan kinerja (Ferdinand & Wahyuningsih, 2018). Sebuah lembaga mampu meraih keberhasilan pada umumnya disebabkan oleh kinerja pegawainya, dan kepemimpinan transformasional dalam sebuah lembaga juga mendorong inovasi dan kreativitas, serta hubungan yang harmonis oleh pemimpin, pegawai, lembaga sangat penting untuk mencapai tujuan perubahan dalam sebuah lembaga (Adda et al., 2019; Idris, 2024; Syifa et al., 2023). Ketika seorang pegawai mengembangkan ide inovatif yang berkaitan dengan tugas mereka, langkah selanjutnya adalah meyakinkan pihak-pihak terkait untuk memberikan dukungan dalam fase implementasi. Dengan demikian, perilaku inovatif menjadi kompetensi penting yang diperlukan lembaga untuk menghadapi tantangan dan mendorong proses inovasi yang berkelanjutan, Wang dalam (Meldawati et al., 2023). Manajemen dalam sebuah lembaga perlu mengelola dan menciptakan sumber daya baru dengan baik (Ibrahim et al., 2024). Karena sumber daya manusia yang dapat bekerja dengan baik sangat penting dan dibutuhkan bagi lembaga untuk meningkatkan reputasi, memperkuat posisi di pasar, sehingga mampu mencapai tujuan Lembaga yang harus dicapai. Strategi manajemen sumber daya manusia merupakan upaya untuk

menjamin tersedianya pegawai yang terampil dan bermotivasi tinggi melalui pengelolaan personalia yang efektif (Zahara Z & Darman, 2015), serta strategi yang diambil berguna untuk memperbaiki situasi atau menyesuaikan diri dengan kondisi yang ada, Alwi dalam (Zahara et al., 2023).

BPJS Kesehatan merupakan lembaga pemerintah yang bertugas menjalankan program jaminan kesehatan nasional di Indonesia. Berdiri pada tahun 2014, BPJS Kesehatan berupaya memberi akses pelayanan kesehatan yang secara nilai menjadi lebih baik kepada keseluruhan penduduk Indonesia. Program ini diselenggarakan sebagai langkah konkrit dalam mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) oleh pemerintah, (BPJS-Kesehatan.go.id, 2024). BPJS Kesehatan memainkan peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui tugas dan fungsinya yang esensial. Kinerja pegawai dalam suatu lembaga menjadi faktor penting dalam mencapai kesuksesan, (Lestary & Karneli, 2024). Jaminan kesehatan oleh BPJS menyediakan fasilitas secara merata bagi semua lapisan masyarakat di Indonesia. Dana jaminan kesehatan yang disediakan pemerintah harus dapat dikelola dengan penuh tanggung jawab, sehingga penggunaannya bisa memberikan manfaat bagi pasien sebagai penunjang bagi perkembangan kesehatan masyarakat di seluruh Indonesia (Utami & Ginting, 2022).

Program berupa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS Kesehatan berfokus pada pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat di tingkat pertama. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang melaksanakan kerja sama dengan BPJS Kesehatan bertanggung jawab dalam memberikan layanan kesehatan yang komprehensif seperti layanan promosi

kesehatan, pencegahan, pengobatan, rehabilitasi, layanan kebidanan, dan penanganan medis darurat, termasuk layanan penunjang seperti pemeriksaan laboratorium sederhana dan layanan farmasi. Di Indonesia, masih terdapat banyak persoalan terkait pelayanan kesehatan. Persoalan yang kerap dikeluhkan yaitu lambatnya pelayanan pada fasilitas kesehatan yang bermitra dengan BPJS Kesehatan, seperti terbatasnya manajemen dalam hal pelayanan, terbatasnya tenaga medis dan kurangnya fasilitas kesehatan yang mencukupi pelayanan secara khusus di daerah terpencil atau stagnan, sehingga pegawai sering melaksanakan diskriminasi dalam pelayanan. Kondisi ini bisa menimbulkan peserta BPJS Kesehatan menghadapi kesulitan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang diperlukan (Suprpto & Malik, 2019). Adapun faktor lain yang menjadi perhatian utama dari masyarakat Indonesia adalah terkait isu keadilan iuran BPJS yang menjadi sangat relevan, hal tersebut mengingat Indonesia adalah negara dengan beragam ekonomi dan juga sosial yang bernilai tinggi. Perbedaan atas kemampuan aspek ekonomi antara penduduk di kota besar dan juga kota kecil, serta beragam provinsi yang berbeda, memberi kemunculan adanya pertanyaan apakah struktur iuran dari BPJS Kesehatan sama untuk keseluruhan peserta menjadi benar-benar adil. Dalam beberapa kasus, iuran yang sifatnya tetap ini menjadi beban dalam hal finansial yang sifatnya berat bagi masyarakat dengan kategori kurang mampu di berbagai wilayah dan biaya hidup yang tinggi (Rumintjap & Palupi, 2023). Mengingat pentingnya permasalahan ini untuk diatasi, manajemen BPJS Kesehatan akan menghadapi tanggung jawab besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini tentu dapat

berdampak pada keseimbangan kehidupan dan kerja pegawai di setiap kantor cabang BPJS Kesehatan di seluruh Indonesia. Dengan meningkatnya beban kerja akibat tuntutan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, risiko stres dan menurunnya kepuasan kerja yang dimiliki pegawai juga akan menjadi semakin tinggi. Oleh karena itu, sangat penting bagi manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang bisa memberi dukungan terhadap keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kehidupan di lingkup pribadi, sehingga pegawai bisa memberi pelayanan optimal kepada peserta BPJS Kesehatan.

Keseimbangan kehidupan dan pekerjaan (*Work Life Balance*) memiliki peran dengan sifat yang sangat penting dalam mempromosikan kesehatan di lingkungan kerja serta menjaga kesejahteraan fisik dan psikologis pegawai dalam jangka panjang. Konsep keseimbangan kehidupan dan kerja yang berkelanjutan menggambarkan upaya kolaboratif antara masyarakat, organisasi, dan pegawai, di mana pemerintah dan organisasi perlu merumuskan strategi serta langkah-langkah untuk mendukung *work life balance* bagi para pegawai. Dalam hal ini, pengusaha dan pegawai bernegosiasi langsung secara bersama-sama mempertimbangkan serta memanfaatkan praktik ketenagakerjaan yang paling sesuai dengan kepentingan terbaik lembaga dan pegawai (Ejlertsson et al., 2018; G-Ivez et al., 2020). Menurut (Kerdpitak & Jermisittiparsert, 2020), keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan, adalah kondisi di mana seseorang memperhatikan kebutuhan untuk menjaga waktu yang seimbang antara tugas pekerjaan dan aspek lain dalam kehidupan. Lembaga telah mengimplementasikan berbagai inisiatif

untuk mendukung keseimbangan kerja dan kehidupan, seperti penyediaan jadwal kerja yang fleksibel, penerapan kebijakan cuti yang dapat disesuaikan, serta menawarkan dukungan pendidikan guna meningkatkan kualitas hidup pegawai. Meskipun demikian, masih banyak pekerja yang terus menerus mengeluhkan kondisi *work life balance* yang tidak memuaskan (Wong et al., 2023). Namun, yang terjadi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palu menunjukkan bahwa tugas-tugas yang dilaksanakan oleh staf, khususnya di bagian Mutu Pelayanan Fasilitas Kesehatan, seperti memastikan bahwa kualitas layanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) memenuhi standar pelayanan, mendaftarkan peserta BPJS Kesehatan di puskesmas atau klinik, serta melakukan aktivasi *mobile*-JKN, yang mencakup pengawasan, evaluasi, dan tindak lanjut masalah, sering kali memerlukan tingkat akurasi yang tinggi, koordinasi yang intens, serta penyelesaian yang cepat. Kondisi ini mengharuskan mereka untuk bekerja lembur dan membawa tugas ke rumah, yang pada akhirnya berdampak pada keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka.

Upaya yang dilakukan lembaga dalam mencapai target yang telah ditetapkan, seringkali melibatkan pegawai dengan dibebani beban kerja. Beban kerja yang berat bisa berdampak pada hasil kerja yang kurang maksimal, dikarenakan kelelahan fisik dan emosional yang kurang stabil (Sitorus & Siagian, 2023). Melalui observasi yang peneliti lakukan, ada beberapa hal yang menjadi perhatian utama dari informasi yang didapatkan dari beberapa staf, mengungkapkan bahwa tanggung jawab mereka meliputi tugas mengurus pendaftaran peserta baru, administrasi peserta yang aktif, dan memberikan

informasi edukatif seputar program BPJS Kesehatan. Tugas ini seringkali menghadirkan lonjakan aktivitas, terutama saat ada pendaftaran massal atau perubahan sistem, sehingga memerlukan waktu yang ekstra untuk menyelesaikan pekerjaan. Selain dari pada itu, pegawai pada divisi Kepesertaan juga menghadapi situasi menantang dalam memastikan peserta yang baru mengaktifkan *Mobile* JKN, yang dapat segera memperoleh manfaat dari layanan kesehatan dengan baik, yang mengharuskan penanganan data secara tepat waktu. Beban kerja yang cukup berat ini membuat mereka seringkali harus bekerja di luar jam operasional kantor, sehingga waktu untuk istirahat atau menjalani kehidupan pribadi menjadi terganggu, (Mansor et al., 2022). Masalah ini menegaskan tuntutan beban kerja yang tinggi dan waktu yang terbatas untuk menyelesaikan tugas dapat menyebabkan pegawai frustrasi serta tingkat kepuasan kerja pegawai menurun, disebabkan oleh kelelahan dalam menyelesaikan tugas serta tanggung jawab yang mereka kerjakan (Tariq et al., 2024).

Kepuasan kerja adalah persepsi yang dimiliki oleh pegawai berkaitan dengan seberapa baik nilai dari pekerjaannya memberikan apa yang penting baginya. Kepuasan dalam melakukan pekerjaan dalam hal ini dapat diartikan sebagai hasil evaluasi individu terhadap prestasi kerja, lingkungan kerja, dan kehidupan (Fitriani et al., 2024). Selain itu, ketika masalah muncul, diadakan investigasi guna memahami cara mencegah terulangnya masalah yang sama di masa depan Mahdavi dan Fzlollahtabar dalam (Hasanuddin et al., 2021). Salah satu penyebab pegawai merasa puas atas pekerjaannya yaitu memiliki kerabat kerja yang bisa saling mendukung satu dengan yang lain, serupa yang

dikemukakan oleh Kim dalam (Daswati et al., 2021) kinerja organisasi merupakan hasil dari usaha bersama seluruh anggota dalam sebuah lembaga. Oleh sebab itu, hal ini bisa didukung dengan pemberian insentif yang kuat oleh manajemen kepada pegawai dalam sebuah lembaga untuk mencapai tujuan lembaga yang lebih baik Özigci, 2020 dalam (Pasaribu et al., 2021). Melalui informasi yang peneliti dapatkan oleh beberapa staf, mengungkapkan beban kerja yang mereka kerjakan cukup berat, sehingga mengakibatkan kelelahan dan stres kerja. Seringkali pegawai juga sulit dalam membagi waktu antara fokus terhadap pekerjaan dan urusan pribadi, karena tuntutan pekerjaan yang cukup tinggi, hal ini memicu terjadinya kelahan dan stress terhadap pekerjaan yang berdampak terhadap penurunan kepuasan kerja pegawai (Ardhitarma & Adnyani, 2023; Armunanto & Rozaq, 2024).

Berkaitan dengan relevansi isu tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengeksplorasi cara mencapai optimalisasi kepuasan kerja melalui pendekatan *work-life balance* serta beban kerja di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Palu. Dengan memahami keterkaitan antara variabel-variabel tersebut, diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif untuk memberi peningkatan kepuasan kerja yang dimiliki oleh pegawai, yang pada akhirnya akan memberi dampak dengan nilai yang positif pada peningkatan standar pelayanan kepada masyarakat. Harapannya, penelitian ini dapat memberikan sumbangan penting bagi pembenahan kebijakan internal BPJS Kesehatan dan juga menjadi panduan bagi penelitian lebih mendalam di ranah manajemen sumber daya manusia.

Tinjauan pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Work Life Balance

Keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan menggambarkan sejauh mana pegawai terlibat secara proporsional dan merasa puas dengan peran yang mereka jalani, baik dalam lingkungan kerja maupun dalam keluarga, (Jabeen & Jabeen, 2024), *Work life balance* adalah salah satu isu utama yang perlu dikelola oleh manajemen sumber daya manusia dalam suatu lembaga. Apapun ukuran organisasi tersebut, penting untuk memberi kepastian bahwa pegawai mempunyai waktu yang memadai untuk melaksanakan pemenuhan komitmen baik terhadap keluarga maupun pekerjaan mereka (Abdirahman et al., 2020). Keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan tidak hanya berkaitan dengan pembagian waktu yang seimbang antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, tetapi juga melibatkan penciptaan harmoni yang mencerminkan prioritas pegawai (Ogunola, 2022). Dalam konteks BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palu, fenomena yang ada mengindikasikan bahwa tingginya beban kerja dan tuntutan untuk memberikan pelayanan maksimal sering kali mengganggu keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi pegawai. Laporan dari staf menunjukkan bahwa mereka sering kali harus melanjutkan pekerjaan melewati waktu operasional kerja hingga terkadang membawa tugas ke rumah, yang pada gilirannya berdampak negatif pada waktu istirahat dan kehidupan pribadi mereka. Pegawai yang memiliki keseimbangan antara kerja dan kehidupan pribadi yang baik dapat menjadi sangat produktif serta menunjukkan kinerja yang optimal (French et al., 2020). Indikator variabel *work-life balance* merupakan indikator dari Greenhause, et al (2003), dalam (Sugiyarti & Danarwati, 2021) yaitu: 1.

Time Balance atau keseimbangan waktu Merujuk kepada ketersediaan waktu individu, baik untuk pekerjaan maupun keluarga. 2. *Involymnt Balance* atau keseimbangan keterlibatan, lebih mengarah terhadap psikologis dan komitmen individu dalam bekerja maupun keluarga. 3. *Satisfaction Balance* atau keseimbangan kepuasan, mengacu pada kepuasan individu terhadap kegiatan dalam bekerja maupun kegiatan dalam keluarga.

Beban Kerja

Permendagri No. 12/2008 menyatakan bahwa, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Beban kerja merujuk pada jumlah pekerjaan yang dihadapkan kepada tenaga kerja, baik dalam aspek fisik maupun mental, sekaligus menjadi tanggung jawab mereka. Dalam konteks BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palu, terlihat bahwa pegawai sering menghadapi beban kerja yang cukup berat, terutama dalam hal pengelolaan pendaftaran peserta baru dan urusan administrasi yang kompleks. Setiap jenis pekerjaan memiliki tuntutan tersendiri, dan kemampuan setiap pegawai dalam menangani beban tersebut tentunya bervariasi. Beban kerja ini terdiri dari berbagai aspek, termasuk beban fisik, mental, maupun social (Mahawati et al., 2021). Konsep beban kerja dirujuk pada sekumpulan tugas atau kewajiban yang diharuskan dilakukan penyelesaian oleh unit organisasi atau pegawai dalam periode waktu yang tertentu, (Westover, 2024). Indikator yang digunakan untuk mengukur beban kerja yang di dikembangkan oleh Koesmowidjojo (2017:21) dalam (Ahmad et al., 2019), yaitu, 1. Target yang harus dicapai, 2. Penggunaan waktu kerja, 3. Kondisi pekerjaan.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sebuah sikap positif yang ada pada seorang pegawai ketika dia merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya dan memiliki ketertarikan terhadap apa yang dilakukannya. Dengan demikian, pegawai yang memiliki sikap positif serta mencintai pekerjaannya dapat meningkatkan performa kerjanya, (Wijaya & Suwandana, 2022). Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai sikap positif yang dimiliki pegawai, yang tercermin dalam pandangan pegawai mengenai pekerjaan mereka atau atmosfer di lingkungan kerja, (Mincu, 2015). Dalam konteks BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palu, pegawai sering kali berhadapan dengan situasi di mana mereka perlu lembur dan membawa pekerjaan ke rumah. Hal ini bisa mengganggu keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang pada akhirnya menimbulkan stres dan kelelahan. Dampak dari kondisi ini adalah penurunan kepuasan kerja oleh pegawai. Tetapi di sisi lain pegawai terus berupaya dalam menyelesaikan beban kerja yang mereka kerjakan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka terhadap peserta BPSJ Kesehatan, serta memaksimalkan waktu agar pegawai juga bisa berbagi waktu untuk pekerjaan dan urusan pribadi mereka. Kepuasan kerja dianggap dapat memacu timbulnya sikap positif para pegawai untuk lebih mengedepankan kepentingan lembaga ketimbang kepentingan pribadi. Selain itu, hal ini juga dapat memotivasi pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab, hingga melebihi ekspektasi yang ditetapkan oleh lembaga, (Heriyadi et al., 2020). Indikator variabel kepuasan kerja menurut Luthans (2006) dalam (Sukartini, 2016) yaitu, 1) Kepuasan pada pekerjaan itu sendiri, 2)

Kepuasan dengan gaji, 3) Kepuasan pada promosi, 3) Kepuasan pada supervisi, 4) Kepuasan pada rekan kerja.

Hubungan antara *Work Life Balance* dan Kepuasan Kerja

Keseimbangan kehidupan dan kerja yang telah diamati, merujuk pada pencapaian keseimbangan yang optimal antara kehidupan di lingkup pribadi dan profesional pegawai, mencakup segala komitmen dan hubungan yang relevan. Konsep ini berkaitan dengan bagaimana pegawai memprioritaskan karier dan ambisi serta aspek lain dalam kehidupan mereka, seperti kesehatan, kesenangan, waktu luang, berkumpul dengan keluarga, dan pendalaman spiritual, (Thriveni & Souza, 2024). Penelitian terdahulu yang memberi pernyataan bahwa *work life balance* memberi pengaruh yang terhadap kepuasan kerja pegawai diantaranya adalah penelitian yang dilaksanakan oleh (Permadi et al., 2023), (Sari & Hasyim, 2022), (Kurniawan et al., 2024), yang menyatakan dalam hasil penelitian mereka bahwa *work life balance* memberi pengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai.

Hubungan antara Beban Kerja dan Kepuasan Kerja

Mengelola Beban Kerja adalah proses pendistribusian beban kerja pegawai secara efektif yang dirancang untuk memfasilitasi pegawai mencapai tingkat kinerja dan produktivitas yang optimal. Keseimbangan dalam pembagian beban kerja sangat diperlukan bagi setiap lembaga untuk dapat bertahan dalam dunia yang kompetitif saat ini. Metode ini membantu pengelolaan lembaga dalam meningkatkan atau menyempurnakan efisiensi tenaga kerja mereka. Terdapat temuan bahwa lembaga telah berjuang keras dalam hal mengelola beban kerja

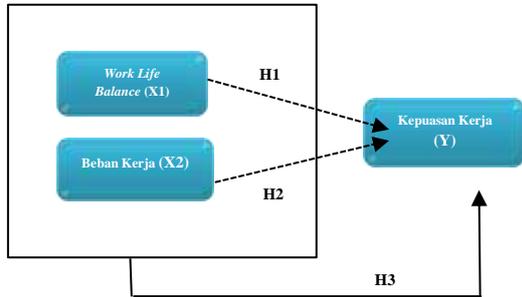
oleh tenaga kerja mereka. Oleh sebab itu, dengan beban kerja yang terus meningkat, pegawai dalam organisasi menjadi lebih rentan terhadap stres serta kelelahan, yang berdampak pada efisiensi lembaga secara komprehensif, (Sravani, 2018). Penelitian terdahulu yang memberi pernyataan beban kerja memberi pengaruh yang terhadap dengan kepuasan kerja, diantaranya adalah penelitian yang dilaksanakan oleh (Fitriyanto et al., 2020), (Pathiranage et al., 2024) (Inegbedion et al., 2020), yang memberi pernyataan bahwa beban kerja memberi pengaruh positif yang terhadap dengan kepuasan kerja. Namun penelitian oleh (Lando et al., 2023) dan (Cayupe et al., 2023) menyatakan bahwa beban kerja memiliki dampak negatif terhadap kepuasan kerja pegawai.

Hubungan antara *Work Life Balance* dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Faktor sistem target yang mempunyai keterkaitan dengan beban kerja yang kategorinya tinggi dapat memengaruhi tingkat ketidakpuasan pegawai. Hal ini bisa dilihat dari jumlah pegawai yang kerap melakukan lembur kerja di kantor demi memenuhi tenggat waktu tugas mereka. Akibatnya, keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan di lingkup pribadi pegawai terganggu, sehingga mereka tidak dapat mengurus kebutuhan pribadi mereka, karena kehidupan mereka didominasi oleh pekerjaan yang berlangsung terus-menerus (Erwilfan et al., 2024). Penelitian terdahulu yang menyatakan *work life balance* dan beban kerja memberi pengaruh terhadap kepuasan kerja, (Fadilla & Assyofa, 2022; Kurniawan et al., 2024; Muzti & Mardiana, 2024) dan (Lumunon et al., 2019), yang menyatakan dari hasil penelitian mereka bahwa *work life balance* dan beban kerja memberi

pengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai.

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual
Sumber: Data Primer 2025

Hipotesis

H1 Diperkirakan pendekatan *Work Life Balance* secara parsial memiliki pengaruh positif dalam mengoptimalkan Kepuasan Kerja pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palu.

H2 Diperkirakan pendekatan Beban Kerja secara parsial memiliki pengaruh positif dalam mengoptimalkan Kepuasan Kerja pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palu.

H3 Diperkirakan pendekatan *Work Life Balance* dan Beban Kerja dengancara simultan memiliki pengaruh positif dalam mengoptimalkan Kepuasan Kerja pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palu.

Penelitian ini dilaksanakan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palu, selama kurang lebih 4 bulan. Metode penelitian yang digunakan dalam cakupan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2013), metode kuantitatif adalah metode dengan hasil pengumpulan data penelitian berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan alat statistik. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melakukan observasi, dan menggunakan daftar pernyataan angket (kuesioner), yang dapat diisi secara langsung oleh responden. Populasi dalam penelitian ini yaitu staf dalam beberapa bagian pada objek penelitian, berjumlah 30. Adapun teknik pengambilan sampel mempergunakan teknik non probabilitas dengan pendekatan sampling jenuh. Teknik analisis data terdiri dari uji instrumen dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas data. Kemudian pengujian hipotesis (uji t dan uji f), dilanjutkan dengan pengujian analisis statistik (uji analisis regresi linear berganda, dan uji koefisien determinasi R²). Kemudian uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas).

METODE PENELITIAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Ket	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	9	30
		Perempuan	21	70
2	Usia	< 25 Tahun	8	26.67
		26-30 Tahun	15	50

		31-35 Tahun	5	16.67
		> 35 Tahun	2	6.67
3	Pendidikan Terakhir	S1	27	90
		D3/D4	2	6.67
		S2	1	3.33
4	Masa Kerja	< 1 Tahun	5	16.67
		1-3 Tahun	6	20
		4-10 Tahun	11	36.67
		> 10 Tahun	8	26.67

Sumber: Data Primer (2025)

Dapat ditunjukkan pada Tabel 1 di atas bahwa responden didominasi oleh pegawai perempuan dengan jumlah 21 orang atau 70.00%. Rentang usia responden terbanyak berada pada rentang 26–30 tahun dengan jumlah 15 orang atau 50.00%. Pendidikan terakhir responden banyak yaitu S1 dengan jumlah 27 orang atau 90.00%. Responden dengan masa kerja 4 – 10 tahun mendominasi dengan jumlah 11 orang atau 36.67%.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Hasil Cronbach Alpha	Cronbach Alpha	Ket
<i>Work Life Balance</i> (X1)	0,777	0,60	Reliabel
Beban Kerja (X2)	0,874	0,60	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y)	0,875	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah pada SPSS V. 30.0.0 (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 2 di atas oleh variabel *Work Life Balance*, Beban Kerja dan Kepuasan Kerja, menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang

Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas sesuai dengan rumus ($df = n - 2$) maka akan menjadi (30 – 2) atau ($df = 28$). Jumlah responden sebanyak 28 orang dan $\alpha = 0,05$, diperoleh r tabel 0,361. Berdasarkan hasil uji validitas variabel *Work Life Balance* (X1), variabel Beban Kerja (X2) dan variabel Kepuasan Kerja (Y) dianggap valid karena nilai *person correlation* > nilai r tabel (0,361). Maka bisa dilakukan penyimpulan seluruh item pernyataan dapat diandalkan untuk mengukur variabel-variabel tersebut.

digunakan dalam cakupan penelitian ini dianggap reliabel dan bisa diandalkan.

Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T), *Work Life Balance* (X1) terhadap Kepuasan Kerja (Y),

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,121	4,315		3,736	<.001
	WORK LIFE BALANCE	,500	,141	,665	3,534	,001

a. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

Gambar 2. Hasil Uji T (X1 – Y)

Sumber: Data diolah pada SPSS V. 30.0 (2025)

b. Uji Parsial (Uji T), Beban Kerja (X2) terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,793	4,676		2,522	,018
	BEBAN KERJA	,696	,166	,620	4,186	<.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

Gambar 3. Hasil Uji T (X2 – Y)

Sumber: Data diolah pada SPSS V. 30.0 (2025)

Berdasarkan gambar 2 dan gambar 3 di atas, diketahui nilai T tabel pada taraf signifikan 5% (2-tailed) dengan persamaan berikut:

$$\begin{aligned}
 T \text{ Tabel} &= (\alpha / 2) : (n - k - 1) \\
 &= (0,05 / 2) : (30 - 2 - 1) \\
 &= 0,025 : 27 \\
 &= 2,051
 \end{aligned}$$

Maka, diperoleh hasil t hitung pada variabel *Work Life Balance* (X1) sebesar 3,534 > nilai t tabel (2,051) dan taraf signifikansinya senilai < 0,001 < 0,05. Hal tersebut membuktikan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya, variabel *Work Life Balance* memberi pengaruh positif dan juga signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palu. Variabel Beban Kerja (X2) diperoleh hasil t hitung sebesar 4,186 > nilai t tabel (2,051) dan taraf signifikan senilai < 0,001 < 0,05. Hal tersebut membuktikan bahwa H02 ditolak dan Ha2 diterima. Artinya, variabel Beban

Kerja memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja pada pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palu.

Uji F *Work Life Balance* (X1) dan Beban Kerja (X2) terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	202,456	2	101,228	9,161	<.001 ^b
	Residual	298,344	27	11,050		
	Total	500,800	29			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA
b. Predictors: (Constant), BEBAN KERJA, WORK LIFE BALANCE

Gambar 4. Hasil Uji F (X1, X2 – Y)

Sumber: Data diolah pada SPSS V. 30.0 (2025)

Berdasarkan hasil uji F pada gambar 4 di atas, dapat dilihat hasil uji secara simultan dari variabel *Work Life Balance* (X1), variabel Beban Kerja (X2) terhadap dengan variabel Kepuasan Kerja (Y) sebesar 9,161 > (3,35) dan taraf signifikansinya < 0.001 < 0,05. Hal tersebut memberi bukti bahwa H03 ditolak dan Ha3 diterima. Artinya, variable *Work Life Balance* dan variabel Beban Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan yang terhadap variabel Kepuasan Kerja pada pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palu.

Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,573	3,251		4,175	<.001
	WORK LIFE BALANCE	-,419	,075	-,672	-5,610	<.001
	BEBAN KERJA	1,096	,134	,967	8,077	<.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

Gambar 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Sumber: Data diolah pada SPSS V. 30.0 (2025)

Berdasarkan gambar 5 di atas, yang menunjukkan bahwa persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 13,537 - 0,419 (X_1) + 1,086 (X_2) + e$$

Nilai dari model persamaan regresi linear berganda di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 13,537 memberikan pengertian bahwa jika variabel *Work Life Balance* (X1) dan variabel Beban Kerja (X2) dengan cara yang serempak tidak mengalami perubahan atau sama dengan nol, maka besarnya nilai variabel kepuasan kerja pegawai (Y) sebesar 13,537 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi dari variabel work life balance (X1) sebesar -0,419 yang artinya memiliki pengaruh negatif terhadap variabel kepuasan kerja (Y), hal ini berarti jika variabel *Work Life Balance* (X1) bertambah satu satuan, maka variabel kepuasan kerja juga akan mengalami penurunan sebesar -0,419 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lain tetap atau konstan.
- c. Nilai koefisien regresi variabel beban kerja (X2) sebesar 1,086 yang artinya memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan kerja (Y). Hal ini berarti jika variabel beban kerja (X2) bertambah satu satuan, maka variabel kepuasan kerja (Y) juga akan mengalami kenaikan sebesar 1,086 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lain tetap dan konstan.
- d. Nilai standar error sebesar 3,251. Nilai ini menunjukkan bahwa semua variabel yang dihitung mempunyai tingkat variabel pengganggu sebesar 3,251.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,636 ^a	,404	,360	3,32412

a. Predictors: (Constant), BEBAN KERJA, WORK LIFE BALANCE

Gambar 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Sumber: Data diolah pada SPSS V. 30.0 (2025)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada gambar 6 di atas, diketahui nilai koefisien determinasi pada variabel *Work Life Balance* (X1) dan variabel Beban Kerja (X2) yang terhadap dengan variabel Kepuasan Kerja (Y) sebesar 0,404 atau 40,4 %. Artinya, besarnya pengaruh *Work Life Balance* (X1) dan Beban Kerja (X2) terhadap Kepuasan Kerja (Y) sebesar 40,4%. Sedangkan sisanya sebesar 59,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam cakupan penelitian ini.

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
	Normal Parameters ^{a,b}	
	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,30744678
Most Extreme Differences	Absolute	,119
	Positive	,106
	Negative	-,119
Test Statistic		,119
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	,328
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	,316
	Upper Bound	,340

a. Test distribution is Normal
 b. Calculated from data
 c. Lilliefors Significance Correction
 d. This is a lower bound of the true significance
 e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Gambar 7. Hasil Uji Normalitas

Sumber: Data diolah pada SPSS V. 30.0 (2025)

Berdasarkan hasil uji normalitas pada gambar 7 diatas, menunjukkan bahwa hasil dari uji normalitas data dengan menggunakan metode berupa Kolmogorov Smirnov (K-S), nilai signifikansi residual sebesar 0,340 yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa distribusi dari data tersebut memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,895	4,763		2,269	,029	
	WORK LIFE BALANCE	,189	,201	,209	,839	,444	2,253
	BEBAN KERJA	,522	,290	,465	2,064	,047	4,444

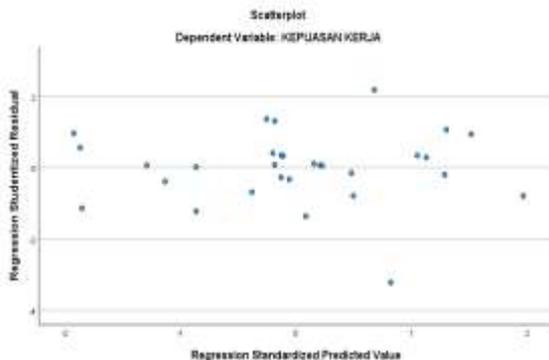
a. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

Gambar 8. Hasil Uji Multikolinearitas

Sumber: Data diolah pada SPSS V. 30.0 (2025)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada gambar 8 diatas, diketahui nilai tolerance variabel *Work Life Balance* (X1) sebesar 0,444. Nilai tolerance variabel Beban Kerja (X2) sebesar 0,444. Nilai tolerance dari ke dua variabel tersebut $> 0,10$. Nilai VIF variabel *Work Life Balance* (X1) sebesar 2,253 dan nilai VIF variabel Beban Kerja sebesar 2,253. Dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam cakupan data yang digunakan dalam penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 9. Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah pada SPSS V. 30.0 (2025)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada gambar 9 diatas, dapat diamati beragam titik yang diperoleh dari pengujian heteroskedastisitas menyebar secara acak dan juga tidak membentuk suatu pola tertentu, atau titik-titik tersebut menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dalam data yang

dilakukan penelitian tidak ditemukan masalah heteroskedastisitas.

Pembahasan

Pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel *Work Life Balance* (X1) memiliki dampak negatif terhadap Kepuasan Kerja (Y) pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palu, dengan nilai koefisien variabel *work life balance* (X1) -0,419 dan mempunyai makna bahwa apabila *work life balance* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan kerja akan mengalami penurunan senilai -0,419. Sehingga H01 diterima, dan H1 ditolak. Dalam penelitian ini *work life balance* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Namun dapat dilihat pada uji t, yang menyatakan variabel *work life balance* memiliki nilai T hitung $> t$ tabel ($3,534 > 2,051$) dan nilai signifikansi $\alpha = < 0,001 < 0,05$.

Hasil analisis ini tidak hanya didasarkan pada data statistik, tetapi juga diperkuat oleh observasi lapangan dan hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada responden. Sebagian besar pegawai melaporkan bahwa meskipun ada kebijakan yang mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, mereka masih merasakan tekanan yang tinggi akibat tuntutan pekerjaan yang tidak seimbang. Lingkungan kerja yang cenderung kompetitif dan tuntutan untuk mencapai target yang tinggi sering kali menciptakan stress dan kelelahan, yang pada akhirnya mengurangi kepuasan kerja mereka. Selain dari pada itu, meskipun kebijakan fleksibilitas waktu kerja telah diterapkan, pelaksanaannya sering kali tidak konsisten, sehingga pegawai merasa terjerat dalam rutinitas yang melelahkan.

Hasil penelitian ini bisa menjelaskan mengapa peningkatan dalam *Work Life Balance* tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan kerja. Penelitian sebelumnya oleh Kahn et al. (1964) menunjukkan bahwa ketidak seimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat mengakibatkan stres yang berdampak negatif pada kepuasan kerja. Dalam konteks BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palu, meskipun ada usaha untuk meningkatkan *Work Life Balance*, jika tidak diimbangi dengan pengurangan beban kerja atau dukungan yang cukup dari manajemen, karyawan mungkin tetap merasa tidak puas. Penelitian lain oleh Allen et al. (2013) juga menemukan bahwa kebijakan *work life balance* yang tidak didukung oleh budaya organisasi yang proaktif dapat berakibat sebaliknya, yaitu menurunkan kepuasan kerja. Sebagai implikasi dari hal tersebut, penting bagi manajemen untuk mengevaluasi kembali strategi yang ada dan memastikan penerapan kebijakan tersebut secara efektif, agar dapat benar-benar meningkatkan kesejahteraan karyawan tanpa mengorbankan kepuasan kerja mereka.

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variable Beban Kerja (X_2) memiliki dampak positif terhadap Kepuasan Kerja (Y) pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palu, dengan nilai koefisien variable Beban Kerja (X_2) 1,086 dan mempunyai makna bahwa apabila Beban Kerja ditingkatkan, maka kepuasan kerja akan mengalami kenaikan senilai 1,086. Sehingga H_0 ditolak, dan H_a diterima. Dalam penelitian ini Beban Kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini terlihat pada uji t yang menyatakan memiliki nilai T hitung $> T$

tabel ($4,186 > 2,051$) dan taraf signifikan senilai $< 0,001 < 0,05$.

Dalam kenyataannya, pegawai dengan pengalaman kerja antara 4 hingga 10 tahun sering kali lebih percaya diri dalam menghadapi berbagai tantangan, sehingga mereka dapat melihat beban kerja sebagai kesempatan untuk pengembangan diri dan peningkatan keterampilan. Beban kerja yang tinggi, apabila dikelola dengan baik, justru dapat mendorong pegawai untuk berinovasi dan meningkatkan efisiensi dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Sebagai contoh, pegawai yang terlibat dalam proyek-proyek yang menantang sering kali merasakan kebanggaan saat berhasil mencapai target yang telah ditetapkan, yang pada akhirnya menambah rasa pencapaian dan kepuasan dalam bekerja. Selain itu, dukungan dari rekan kerja dan atasan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang kompleks juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja. Pegawai yang merasa didukung dan dihargai di lingkungan kerja mereka cenderung lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik, menciptakan suasana kerja yang lebih positif. Dengan demikian, sangat penting bagi manajemen untuk terus menyediakan pelatihan dan sumber daya yang diperlukan agar pegawai dapat mengelola beban kerja mereka secara efektif. Dengan pendekatan yang tepat, beban kerja yang tinggi bukan hanya sekadar tantangan, melainkan juga bisa menjadi pendorong bagi peningkatan kepuasan kerja dan kinerja pegawai di BPJS Kesehatan. Hal ini disebabkan oleh sebagian besar dari pegawai yang masih tergolong muda, sehingga kemampuan mereka untuk menyelesaikan tuntutan pekerjaan yang ada masih dalam batas wajar. Semakin tinggi tingkat pekerjaan yang bisa untuk dilakukan penyelesaian, semakin besar

pula kepuasan yang dirasakan oleh pegawai tersebut (Cahyadi et al., 2023).

Pengaruh *Work Life Balance* dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, uji secara simultan (Uji F) dari variabel *Work Life Balance* (X1) dan variabel Beban Kerja (X2) yang terhadap variabel Kepuasan Kerja Pegawai (Y), menunjukkan nilai F hitung sebesar $9,161 >$ nilai F tabel 3,35 dengan taraf signifikansi $< 0,001$. Nilai signifikansi menunjukkan lebih kecil dari 0,05, maka variabel *Work Life Balance* (X1) dan variabel Beban Kerja (X2) secara bersama-sama memberi pengaruh terhadap variabel Kepuasan Kerja Pegawai (Y). Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Work Life Balance* dan beban kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Sehingga H_0 ditolak, dan H_a dapat diterima. Hasil dari cakupan penelitian ini, didukung oleh penelitian sebelumnya oleh (Razak et al., 2022) yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *Work Life Balance* (X1) dan variabel Beban Kerja (X2) terhadap variabel Kepuasan Kerja Pegawai (Y). Artinya, dari ke dua penelitian yang dilakukan, menyatakan bahwa variabel *Work Life Balance* dan variabel Beban Kerja (X2) secara bersamaan memberi pengaruh positif dan juga signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja Pegawai (Y).

Berdasarkan temuan di lapangan melalui informasi dari beberapa pegawai serta pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, bahwa beban kerja termasuk dalam kategori tinggi, hal tersebut jika dikaitkan dengan indikator beban kerja “target yang harus dicapai” maka, perlu bagi manajemen lembaga membenahi

target kerja di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palu, sebab target suatu pekerjaan yang cukup tinggi dapat menyebabkan tekanan kerja, kelelahan fisik, bahkan sampai menyebabkan stres akibat kerja. Pada akhirnya hal tersebut memberikan dampak terhadap penurunan kinerja dan kepuasan kerja pegawai, (Riantika et al., 2020). Sedangkan pada *Work Life Balance* dalam indikator *Involvement Balance* perlu ditingkatkan lagi, sehingga produktivitas pegawai tetap dipertahankan dan semakin ditingkatkan, agar terlibatnya pegawai dalam proses penyelesaian pekerjaan dapat terlaksana secara maksimal, tanpa mengurangi keterlibatan dalam mengurus keperluan pribadi maupun pekerjaan (Suganthi & Shoba, 2013).

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, *Work Life Balance* berdampak negatif terhadap Kepuasan Kerja. Situasi yang tidak seimbang dalam urusan pekerjaan dan pribadi, terutama pada pegawai muda usia 26–30 tahun, menyebabkan kelelahan fisik dan mental yang dapat menurunkan kepuasan kerja mereka. Sementara itu, Beban Kerja berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja. Pegawai yang mampu mengelola beban kerja dengan baik, didukung oleh pengalaman kerja, dan bantuan dari rekan kerja atau atasan, cenderung merasa puas karena adanya rasa pencapaian dalam menyelesaikan tugas. Secara simultan melalui hasil analisis data (uji f), kedua variabel tersebut menunjukkan dampak positif terhadap Kepuasan Kerja, namun hal ini perlu diimbangi dengan kebijakan yang lebih fleksibel untuk menyesuaikan target kerja untuk meningkatkan

keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi pegawai.

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, seperti budaya organisasi, lingkungan kerja, atau sistem penghargaan. Penelitian juga dapat dilakukan di lokasi atau sektor lain untuk memberikan perbandingan hasil yang lebih luas. Selain itu, analisis kualitatif yang lebih mendalam diperlukan untuk mengeksplorasi pengalaman pribadi karyawan terkait dengan *Work Life Balance* dan *Workload*, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih holistik. Dalam hal metodologi, peneliti mendatang dapat mempertimbangkan untuk menggunakan metode kualitatif untuk mengamati dampak perubahan *Work Life Balance* dan *Work Load* terhadap Kepuasan Kerja dalam jangka waktu yang lebih lama. Hal ini akan memberikan pandangan yang lebih komprehensif tentang dinamika hubungan antara variabel-variabel tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdirahman, H. I. H., Najeemdeen, I. S., Abidemi, B. T., & Ahmad, R. (2020). *The Relationship between Job Satisfaction, Work-Life Balance and Organizational Commitment on Employee Performance. Advances in Business Research International Journal*, 4(1), 76–81. <https://doi.org/10.24191/abrij.v4i1.10081>
- Adda, H. W., Natsir, S., & Rossanty, N. P. E. (2019). *Employee Perceptions Towards Organizational Change And Leadership In The Banking Industry. Banks and Bank Systems*, 14(3), 113–120. [https://doi.org/10.21511/bbs.14\(3\).2019.10](https://doi.org/10.21511/bbs.14(3).2019.10)
- Ahmad, Y. ., Tewel, B. ., & Taroreh, R. N. (2019). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. FIF Group Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 2811–2820. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/23747>
- Ardhitarma, A. A. B., & Adnyani, I. G. A. D. (2023). Pengaruh Work Life Balance, Kepuasan Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen*, 12(8), 840–864. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2023.v12.i08.p05>
- Armunanto, L. A., & Rozaq, K. (2024). Pengaruh *Work Stress* Dan *Work-Life Balance* terhadap *Affective Commitment* Dengan *Job satisfaction* sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(3), 664–679.
- BPJS-Kesehatan.go.id. (2024). *Sejarah BPJS Kesehatan*. www.Bpjs-Kesehatan.Go.Id. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/#/profil?tab=visi-dan-misi>
- Cahyadi, R., Adithio, R., & Santoso, A. B. (2023). *The Influence Of Workload And Compensation On Employee Satisfaction. Prisma Sains: Jurnal Pengkajian Ilmu Dan Pembelajaran Matematika Dan IPA IKIP Mataram*, 11(1), 146–155. <https://doi.org/10.33394/jps.v11i1.6618>
- Cayupe, J. C., Bernedo-Moreira, D. H., Morales-García, W. C., Alcaraz, F. L., Peña, K. B. C., Saintila, J., & Flores-Paredes, A. (2023). *Self-*

- Efficacy, Organizational Commitment, Workload As Predictors Of Life Satisfaction In Elementary School Teachers: The Mediating Role Of Job Satisfaction. Frontiers in Psychology, 14*(May), 1–10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1066321>
- Daswati, Buntuang, P. C. D., Hattab, S., & Kornelius, Y. (2021). *Effect Of Servant Leadership On The Performance Of A Regional General Hospital. Problems and Perspectives in Management, 19*(2), 507–518. [https://doi.org/10.21511/ppm.19\(2\).2021.40](https://doi.org/10.21511/ppm.19(2).2021.40)
- Ejlertsson, L., Heijbel, B., Ejlertsson, G., & Andersson, I. (2018). *Recovery, Work-Life Balance And Work Experiences Important To Self-Rated Health: A Questionnaire Study On Salutogenic Work Factors Among Swedish Primary Health Care Employees. National Library Of Medicine, 59*(1), 155–163. <https://doi.org/10.3233/WOR-172659>
- Erwilfan, R., Irfani, A., & Wirayudha, A. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan *Work-life Balance* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Megacipta Nusantara Enginnering. *Bandung Conference Series: Business and Management, 4*(1), 479–484. <https://doi.org/10.29313/bcsbm.v4i1.11163>
- Fadilla, S., & Assyofa, A. R. (2022). Pengaruh *Work Life Balance* dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB), 2*(2), 49–56. <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRMB>
- Ferdinand, A. T., & Wahyuningsih, W. (2018). *Sales people's innovativeness: A driver of sales performance. Management and Marketing, 13*(2), 966–984. <https://doi.org/10.2478/mmcks-2018-0016>
- Fitriani, N., Hamidah, & Sudiarditha, I. K. R. (2024). *Uncovering Research Clusters in Job Satisfaction and Organizational Commitment: A VOSviewer Approach. International Journal of Research and Review, 11*(6), 536–545. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20240659>
- Fitriyanto, W., Sularso, A., & Yulisetiari, D. (2020). *The Study On Work Life Balance As Mediating Variable Of Workload And Job Satisfaction On Jember University's Educational Contract Staff Employees. International Journal of Scientific Research and Management, 8*(08), 1912–1923. <https://doi.org/10.18535/ijstrm/v8i08.em01>
- French, K. A., Allen, T. D., Miller, M. H., Kim, E. S., & Centeno, G. (2020). *Faculty Time Allocation In Relation To Work-Family Balance, Job Satisfaction, Commitment, And Turnover Intentions. Journal of Vocational Behavior, 120*(May 2019), 103443. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103443>
- G-lvez, A., Tirado, F., & Mart-nez, M. J. s. (2020). *Work-Life Balance, Organizations And Social Sustainability: Analyzing Female Telework In Spain. Sustainability (Switzerland), 12*(9), 1–21. <https://doi.org/10.3390/SU12093567>
- Hasanuddin, B., Mustainah, M., &

- Buntuang, P. ,C, D. (2021). *The Influence Of Servant Leadership On Job Satisfaction With Individual Character As A Moderating Variable*. In *Problems and Perspectives in Management* (Vol. 19, Issue 1, pp. 445–455). LLC CPC Business Perspectives. [https://doi.org/10.21511/ppm.19\(1\).2021.37](https://doi.org/10.21511/ppm.19(1).2021.37)
- Heriyadi, H., Tjahjono, H. K., & Rahayu, M. K. P. (2020). *Improving Organizational Citizenship Behavior through Job Satisfaction, Leader-Member Exchange, and Work-Life Balance*. *Binus Business Review*, 11(2), 97–104. <https://doi.org/10.21512/bbr.v11i2.6193>
- Ibrahim, A. I., Setiawan, M., Noermijati, & Rahayu, M. (2024). *Hr Innovation in Mediating Entrepreneurial Motivation in Improving the Competitive Ability of Palu Fried Onions Msmes*. *Business, Management and Economics Engineering*, 22(1), 77–95. <https://doi.org/10.3846/bmee.2024.19933>
- Idris. (2024). *The Influence Of Transformational Leadership, Emotional Intelligence, And Organizational Culture On Employee Engagement In The Digital Era*. *Community Practitioner*, 21(7), 2815. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12705302>
- Inegbedion, H., Inegbedion, E., Peter, A., & Harry, L. (2020). *Perception Of Workload Balance And Employee Job Satisfaction In Work Organisations*. *Heliyon*, 6(1), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03160>
- Jabeen, S., & Jabeen, D. A. (2024). *A Study on Work Life Balance*. *EPRA International Journal of Economics, Business and Management Studies*, August, 157–160. <https://doi.org/10.36713/epra18135>
- Kerdpitak, C., & Jermstittiparsert, K. (2020). *The Effects Of Workplace Stress, Work-Life Balance On Turnover Intention: An Empirical Evidence From Pharmaceutical Industry In Thailand*. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(2), 586–594. <https://doi.org/10.5530/srp.2020.2.86>
- Kurniawan, D. A., Kurniawan, M., & Wulandari, T. (2024). *Pengaruh Beban Kerja Dan Worklife Balance Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Kepemudaan Dan Olahraga Kota Palembang*. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(2), 1241–1251. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i2.2308>
- Lando, R. A., Lukito, H., & Rivai, H. A. (2023). *Influence Of Workload And Compensation On Job Satisfaction In The Accommodation Service Sector With Work Life Balance As Moderating Effect*. *Enrichment: Journal of Management*, 12(6), 5134–5413.
- Lestary, A. D., & Karneli, O. (2024). *The Effect Of Workload And Job Satisfaction On Employee Performance At BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru*. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 4875–4888.
- Lumunon, R. R., Sendow, G. M., & Uhing, Y. (2019). *Pengaruh Work Life Balance, Kesehatan Kerja*

- Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Tirta Investama (Danone) Aqua Airmadidi. *Jurnal EMBA*, 7(4), 4671–4680.
- Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P. P., Fani, T., Sari, A. P., Setijaningsih, R. A., Fitriatinur, Q., Sesilia, A. P., Dewi, I. M. I. K., & Bahri, S. (2021). Analisis Beban Kerja dan Produktivitas Kerja. In *Yayasan Kita Menulis*.
- Mansor, F. A., Mat Jusoh, Y. H., Mohd Said, N. S., Omar Ali, S. R., & Mat, K. A. (2022). *Correlation of Employees Satisfaction, Employees Wellbeing and Workload between Work Life Balance. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(9), 1628–1636.
<https://doi.org/10.6007/ijarbss/v12-i9/14654>
- Meldawati, L., Amalia, F., Furqan, A. C., Faliza, N., & Yuwanda, T. (2023). *Role Prescriptions of Women Leaders To Achieve Competitive Advantage. BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 15(2), 187–209.
<https://doi.org/10.26740/bisma.v15n2.p187-209>
- Mincu, C. L. (2015). *The Impact of Personal Resources on Organizational Attitudes: Job Satisfaction and Trust in Organization. Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 187, 685–689.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.03.127>
- Muzti, M. F., & Mardiana, T. (2024). *The Role of Job Stress in Mediating the Influence of Work-Life Balance and Workload on Employee Job Satisfaction. Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 8(2), 61–72.
<https://doi.org/10.22441/indikator.v8i2.25024>
- Neksen, A., Wadud, M., & Handayani, S. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Jam Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Grup Global Sumatera. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM E*, 2(2), 105–112.
- Nurfatimah, D., Asngadi, A., Miru, S., & Syamsuddin, S. (2024). Pengendalian Proses Produksi Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Pada Usaha Out Of The Box Di Kota Palu. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 2(1), 200–206.
<https://doi.org/10.61132/jepi.v2i1.363>
- Ogunola, A. A. (2022). *Quality of Work-Life and Work-Life Balance as Predictors of Employee Job Satisfaction. TAZKIYA: Journal of Psychology*, 10(1), 74–84.
<https://doi.org/10.15408/tazkiya.v10i1.22499>
- Pasaribu, F., Bulan, T. R. N., Muzakir, & Pratama, K. (2021). *Impact of strategic leadership and organizational innovation on the strategic management: Mediatonal role of it capability. Polish Journal of Management Studies*, 24(2), 354–369.
<https://doi.org/10.17512/pjms.2021.24.2.22>
- Pathiranage, T. D. D., Khatibi, A., Azam, S. M. F., & Tham, J. (2024). *Working Environment And Workload Towards The Job Satisfaction: A Study Of Non-Academic Administrative Officers Of State Higher Education Institutions In Sri Lanka. Journal of Ecohumanism*, 3(4), 2188–2201.
<https://doi.org/10.62754/joe.v3i4>

- 3744
- Permadi, I. K. O., Diputra, I. K. S., & Sanjiwani, P. A. P. (2023). *The Effect of Work-Life Balance and Workload on Job Satisfaction to Affect Nurse Performance. Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(2), 884–891. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i2.1150>
- Razak, F. R., Suwarsi, S., & Firdaus, S. (2022). *Business and Management Pengaruh Beban Kerja dan Work Life Balance terhadap Kepuasan Kerja. Bandung Conference Series: Business and Management*, 2(1), 201–205.
- Riantika, M., Rahayu, R. D., Pratiwi, A. R., Sugiarti, R., & Suhariadi, F. (2020). *Work Life Balance Dan Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Pada Polwan Yang Sudah Menikah Di Polda Jateng. Urnal Ilmu Pendidikan Dan Psikologi*, 7(2), 238–243.
- Rumintjap, F. M., & Palupi, M. F. T. (2023). *Advocating BPJS Salary Justice: A Local Income-Based Perspective Mengadvokasi Keadilan Iuran BPJS: Sebuah Perspektif Berdasarkan Pendapatan Lokal. Asian Journal of Healthcare Analytics (AJHA)*, 2(2), 301–324. <https://doi.org/https://doi.org/10.55927/ajha.v2i2.7370>
- Sari, S. P., & Hasyim, W. (2022). *Pengaruh Work Life Balance, Gaya Kepemimpinan Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Manufaktur Cikarang. Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA*, 5(3), 161–167. <https://doi.org/https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v5i3.2451>
- Sitorus, T. H., & Siagian, H. L. (2023). *Beban Kerja dan Fleksibilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dengan Motivasi sebagai Pemediasi. Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 5(2), 1182–1194. <https://doi.org/10.31539/jomb.v5i2.6558>
- Sravani, S. A. (2018). *Managing the Distribution of Employee Workload of the Hospital. IJRDO-Journal of Business Management*, 4(1), 40–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.53555/bm.v4i1.1799>
- Suganthi, D. G., & Shoba, D. (2013). *Work Life Balance the Key Driver of Employee Involvement. A Journal of Exclusive Management Science*, 16(1), 1–56.
- Sugiyarti, E., & Danarwati, Y. S. (2021). *Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Eco Smart Garment Indonesia di Sambu, Boyolali. Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 19(4), 263–261.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. ALFABETA.
- Sukartini, N. (2016). *Pengaruh Kemampuan Kerja, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Administrasi Universitas Warmaeda. JAGADHITA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(2), 64–75. <https://doi.org/10.22225/jj.3.2.130.64-75>
- Sulastri, & Onsardi. (2020). *Pengaruh Stres Kerja, dan Beban Kerja, terhadap Kinerja Karyawan. Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 2(1), 83–98. <https://doi.org/10.31539/jomb.v2i1.1215>
- Suparman, S., & Muzakir, M. (2023). *Regional inequality, human*

- capital, unemployment, and economic growth in Indonesia: Panel regression approach. *Cogent Economics and Finance*, 11(2).
<https://doi.org/10.1080/23322039.2023.2251803>
- Suprpto, S., & Malik, A. A. (2019). Implementasi Kebijakan Diskresi Pada Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS). *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 7(1), 1–8.
<https://doi.org/10.35816/jiskh.v7i1.62>
- Syifa, F., Roosallyn A, A., & Shakti F, F. (2023). Pengaruh *Work Life Balance* dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Bandung Conference Series: Business and Management*, 3(1), 125–132.
<https://doi.org/10.29313/bcsbm.v3i1.5908>
- Tariq, A., Fatima, T., Waqas, M., Mehmood, Y., & Khalid, R. (2024). *Too Much Work Frustrates Me! A Mediation Model of Career-Related Outcomes Of Work Overload. Evidence-Based HRM, October*.
<https://doi.org/10.1108/EBHRM-01-2024-0026>
- Thriveeni, P., & Souza, D. L. B. D. (2024). *Work-Life Balance and Job Satisfaction of Higher Education Teachers - a Systematic Literature Review. EPRA International Journal of Research & Development (IJRD)*, 9(1), 89–100.
<https://doi.org/10.36713/epra15456>
- Utami, L. F., & Ginting, L. (2022). Kurangnya Pelayanan Terhadap Pasien BPJS Sebagai Konsumen Kesehatan. *KOLONI: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 1(4), 333–339.
- Westover, J. (2024). *The Influence of Workload and Work Environment on Employee Job Satisfaction. Human Capital Leadership Review*, 12(1), 3357–3366.
<https://doi.org/10.70175/hclreview.2020.12.1.6>
- Wijaya, P. D. G. K., & Suwandana, I. G. M. (2022). *The Role of Job Satisfaction, Work-life Balance on the Job Performance of Female Nurses at Local General Hospital. European Journal of Business and Management Research*, 7(1), 208–212.
<https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.1.1268>
- Wong, K. P., Teh, P. L., & Chan, A. H. S. (2023). *Seeing the Forest and the Trees: A Scoping Review of Empirical Research on Work-Life Balance. Sustainability (Switzerland)*, 15(4), 1–21.
<https://doi.org/10.3390/su15042875>
- Zahara, Z., Ikhsan, Santi, I. N., & Farid. (2023). *Entrepreneurial Marketing And Marketing Performance Through Digital Marketing Capabilities Of Smes In Post-Pandemic Recovery. Cogent Business and Management*, 10(2).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2204592>
- Zahara Z, & Darman. (2015). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dan Orientasi Pasar terhadap Kinerja Industri Sarung Tenun Donggala Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dan Orientasi Pasar terhadap Kinerja Industri Sarung Tenun Donggala di Sulawesi Tengah. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, 371–377.