

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan bertujuan mensejahterahkan warga negara. Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas pemberi pelayanan seperti aparatur lembaga pemerintah. Penyelenggaraan ini merupakan proses yang sangat strategis karena di dalam pelayanan publik berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negara dengan pemerintah. Sebagai representasi tanggung jawab pemerintah bagi masyarakat, maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi indikator dari kualitas pemerintahan (Dwiyanto, 2021). Kualitas pelayanan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat.

Salah satu fungsi yang harus dilakukan pemerintah adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas sekaligus percepatan pelaksanaan dan tugas-tugas umum terkait pelayanan kepada masyarakat, yang salah satunya terwujud dari hadirnya program “Mall Pelayanan Publik”. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006, program ini merupakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu meliputi kegiatan penyelenggaraan perizinan ataupun non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam program “Mall Pelayanan Publik”, Kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk dapat

menandatangani izin yang masuk. Dengan kata lain, ini berarti penyederhanaan pelayanan sebagai upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan.

Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui program “Mall Pelayanan Publik” ini diharapkan mampu memangkas waktu sekaligus biaya yang dibutuhkan dalam mengurus setiap proses perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sanapiah (2019) bahwa proses pelayanan publik harus mengutamakan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi apabila pelayanan dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik antara lain “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kabupaten Banyumas sendiri merupakan salah satu daerah yang telah memberlakukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui program “Mall Pelayanan Publik” sebagai bentuk percepatan dan peningkatan pelayanan. Dengan dibangunnya Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Banyumas dimaksudkan dalam rangka mewujudkan visi Kabupaten Banyumas khususnya dalam upaya meningkatkan daya saing Kabupaten Banyumas sebagai daerah investasi melalui pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, transparan, akuntabel dan mengayomi. Dengan program “Mall Pelayanan Publik” di Kabupaten Banyumas

dapat menyediakan sistem informasi yang telah terintegrasi untuk mencapai pelayanan publik yang efektif di satu tempat. Program tersebut dapat dikatakan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat Banyumas di instansi pemerintahan sebagai Mall Pelayanan Publik Terbesar dan Terlengkap di Jawa Tengah.

Berdasarkan data pra-survey yang peneliti dapatkan dari website resmi Mall Pelayanan Publik yakni mpp.banyumaskab.go.id (2024), dimana , sepanjang bulan September 2024, Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas sejauh ini berhasil melayani 401 masyarakat tiap minggu dan 734 masyarakat per bulan dengan total masyarakat yang terlayani sejak berdiri di tahun 2018 sebanyak 11.353 masyarakat dengan berbagai urusan kepentingan administrasi. Setidaknya terdapat 17 lembaga pemerintahan yang terlibat di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.

Meskipun demikian, pada prakteknya sebagai suatu program yang masih tergolong baru di Kabupaten Banyumas santer terdengar bahwa terdapat beberapa permasalahan terkait kinerja karyawan pada program Mall Pelayanan Publik yang belum maksimal. Menurut Widodo (2018), kinerja dari setiap individu perorangan dan kinerja organisasi secara keseluruhan memiliki keterkaitan yang erat. Kinerja karyawan tidak lepas dari kompetensi, dan kualitas individu yang dimiliki. Oleh karena itu, tercapainya tujuan organisasi tidak bisa lepas dari sumber daya yang dimiliki dari organisasi atau lembaga tersebut. Menurut Widodo (2018), masalah pertama yakni tidak adanya ketepatan waktu atas pelayanan yang diberikan. Misalnya beberapa pegawai yang datang tidak tepat waktu dan pulang sebelum waktu yang ditetapkan yang membuat kurangnya tenaga pegawai sehingga

masyarakat yang selalu datang akan sedikit terlambat kepengurusannya atau kurang terlayani dengan baik. Selain itu, ada pula masalah keterlambatan lembaga dalam kepengurusan seperti verifikasi NIK atau perpanjangan SIM.

Terdapat beberapa faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *work-life balance*. Penelitian dari Asari, (2022) menghasilkan bahwa *work-life balance* berpengaruh signifikan terhadap kinerja. *Work-life balance* yang baik didefinisikan sebagai situasi dimana pekerja mampu menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan pribadi atau komitmen lain (Moore, 2019). *Work-life balance* berarti karyawan dapat bebas menggunakan jam kerja yang fleksibel untuk menyeimbangkan pekerjaan atau karyanya dengan komitmen lain seperti keluarga, hobi, seni, studi, dan tidak hanya fokus terhadap pekerjaannya (Frame, 2021). Keseimbangan kehidupan kerja dapat membantu pengusaha dan karyawan untuk menjadi sehat dan produktif dalam kehidupan pribadi dan profesional. Sebagian besar organisasi mempertimbangkan isu-isu berkaitan dengan pekerjaan dan kehidupan karyawan, serta mencoba untuk lebih menjaga karyawan dengan cara memisahkan pekerjaan dari kehidupan pribadi agar dapat meningkatkan kinerjanya.

Penelitian yang dilakukan oleh Asari, (2022), Hikmah & Lukito, (2021), Mardiani (2021), Maretta et al., (2022), Lukmiati et al., (2020) menunjukkan *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian berbeda dilakukan oleh Rahmawati et al., (2021) menyatakan bahwa *work life balance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut (Gabriella Mareta et al., 2022) dalam penelitiannya yang dilakukan di

PT. Bank Sulutgo Cabang Utama di Manado, terdapat pengaruh signifikan antara work life balance terhadap kinerja karyawan. Menurut (Dewi, 2021) dalam penelitiannya pada Starbuck Dewata Sunset Road terdapat pengaruh yang signifikan pada work life balance dan organizational citizenship behaviour terhadap kinerja karyawan. Kurangnya praktek *work-life balance* dalam bekerja menjadi salah satu faktor pemicu stres. Karena semakin banyaknya waktu dalam bekerja maka stres akan meningkat. Ketika seorang individu tidak menjaga keseimbangan dan bekerja terlalu banyak dalam pengaturan organisasi, hal ini dapat menyebabkan aspek psikologis seperti pikiran, jiwa dan konsekuensi perilaku, sebagai hasil produktivitasnya juga akan rendah.

Selain itu, terdapat faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yakni *organizational citizenship behaviour* kerja atau OCB (Kembuan et al., 2021). OCB adalah perilaku individu yang bersifat bebas dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, serta secara keseluruhan mendorong efektivitas fungsi organisasi (Organ, 1997). Berdasarkan hasil pra observasi dan wawancara dengan para aparatur negara yang bertugas di kantor “Mall Pelayanan Publik” di Kabupaten Banyumas diperoleh temuan bahwa ditemukan masalah terkait OCB yang masih minim inisiatif dan lebih berorientasi pada keuntungan individu. Hal ini terlihat dengan indikasi pelanggaran *standar operasional procedure* (SOP) di “Mall Pelayanan Publik” di Kabupaten Banyumas.

Penelitian yang dilakukan A. Anwar, (2021), M. C. Anwar & Ahmadi, (2021), Basri, (2020), Ekhsan et al., (2022), Fadly et al., (2021), Fatmawati et al., (2022), Fauzi, (2020), Fernanda et al., (2021), Hafid, (2023), Hanapi et al., (2020),

Maretasari, et al, (2022), Said et al., (2021), Saputro, (2021), Kharismasyah, (2018) menunjukkan OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian berbeda dilakukan oleh Faiza & Suhardi, (2022) menyatakan bahwa OCB tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain yang telah dilakukan oleh Hanzae dan Mirvaisi (2023) ditemukan hasil *organizational citizenship behavior* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain itu pada penelitian Lukito (2020) menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh positif antara *organizational citizenship behavior* dengan kinerja karyawan. Adanya kesenjangan penelitian terkait pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan.

Berbagai temuan yang didapatkan peneliti melalui hasil pra penelitian baik melalui observasi maupun pengakuan dari aparatur negara yang bekerja di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas menjadi cerminan terdapat permasalahan dalam kinerja pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas. Masalah ini cerminan implikasi *work life balance* dan *organizational citizenship behaviour* yang tidak maksimal apabila dihadapkan pada kinerja Mall Pelayanan Publik sebagai sebuah program percepatan pelayanan. Banyak pegawai yang tidak tepat waktu menunjukkan bahwa adanya kinerja yang buruk dari karyawannya. Pelanggaran *standar operasional procedure* (SOP) mencerminkan *organizational citizenship behaviour* yang belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik serta dan masalah hubungan formal / informal karyawan antar lembaga merepresentasikan masalah *work life balance* di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.

Penelitian ini menggunakan variabel *work engagement* sebagai variabel mediasi untuk dapat mengatasi fenomena yang terjadi antar hubungan *work life balance* dan *organizational citizenship behaviour* terhadap kinerja. Schaufeli (2022) mendefinisikan *work-engagement* sebagai sesuatu yang bersifat positif yang berkaitan dengan perilaku dalam pekerjaan yang meliputi pikiran mengenai hubungan antara pekerja atau karyawan dengan pekerjaannya, yang ditandai dengan semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*) serta penghayatan (*absorption*) dalam pekerjaan. Dengan kata lain, karyawan yang memiliki *work engagement* tinggi mereka akan menyalurkan seluruh pikiran dan tenaga yang dimiliki terhadap pekerjaan mereka serta lebih bersemangat dalam bekerja. Secara empiris, Kalkavan (2022) mengungkapkan bahwa *work-engagement* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan hasil penelitian Iresa (2019), *work-engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya, beberapa peneliti antara lain Sawitri & Suswati (2018), Hendri (2019), Soomro & Shah (2019) juga menghasilkan *work-engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Terkait peran mediasi, penelitian yang dilakukan oleh Sheilla (2024) menjelaskan bahwa *work-engagement* mampu memediasi pengaruh *work life balance* terhadap *job performance* / kinerja perusahaan teknologi (*tech company*). Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Sugiarto (2024) justru menjelaskan bahwa *work engagement* tidak mampu memediasi pengaruh *organizational Citizenship Behavior* terhadap *work role performance* pada pegawai yang bekerja di Lembaga Pendidikan Non-formal IMA Yogyakarta

Selain itu, Penelitian yang dilakukan oleh Zoghbi (2019) memberikan pemahaman bahwa meningkatnya OCB akan meningkatkan *work-engagement* karyawan. Ditambah Asiedu dan Sarfoi (2019) berpendapat sama karyawan yang memiliki OCB akan mendapatkan apresiasi dan penghargaan serta kepuasan emosional, sehingga karyawan tersebut akan meningkatkan *work-engagement*. Di samping itu, penelitian yang dilakukan oleh Parkes dan Langford (2018) yang menyatakan hasil penelitiannya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara *work life balance* dan *work engagement*. Osario et al (2019) juga mengungkapkan hal yang sama, yaitu bahwa *work life balance* memiliki peran dalam meningkatkan *work engagement* karyawan.

Penelitian yang dilakukan Narendraputri (2024) menjelaskan bahwa variabel *organizational Citizenship Behavior* dan *Work-Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Work engagement* dan variabel *Work engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Iklim Organisasi maka akan semakin meningkat. (Hanifah & Sobirin 2023). Dalam penelitian ini terdapat hubungan positif dan signifikan antara Iklim Organisasi Dimediasi *Work engagement* Terhadap Kinerja Karyawan (Tasnim & Onia Crefioza, 2021) dan dalam penelitian ini mengenai Iklim Organisasi dan Kriteria Kinerja Karyawan menemukan hasil bahwa semakin Positif Iklim Organisasi yang di rasakan oleh Karyawan, maka semakin tinggi keterikatan kerja karyawan (Putri et. al.,2022).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Gandhi (2024), yang meneliti pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *Work-Life Balance* terhadap Kinerja Karyawan Generasi Z di PT

Galang Tinggi Raya dengan hasil penelitian PT. Galang Tinggi Raya telah berhasil menerapkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *Work-Life Balance* secara efektif, khususnya dalam meningkatkan kinerja karyawan generasi Z. Peneliti menambahkan variabel *work engagement* yang mengacu pada hasil penelitian Arbierwandika (2021) yang menyatakan variabel *work engagement* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan., selain itu peneliti tertarik untuk meneliti di program “Mall Pelayanan Publik” di Kabupaten Banyumas karena terdapat fenomena yang berhubungan dengan *Work Life Balance* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti mengambil judul “**Pengaruh *Work Life Balance* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Karyawan dengan *Work Engagement* sebagai Variabel Mediasi di “Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.”**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disebutkan, berikut beberapa rumusan masalah yang dianalisis dalam penelitian ini, antara lain;

1. Apakah *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah *organizational citizenship behaviour* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui *work engagement* sebagai variabel mediasi?

4. Apakah *organizational citizenship behaviour* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui *work engagement* sebagai variabel mediasi?

C. Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini penelitian menentukan batasan dari masalah yang mampu menjawab permasalahan penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dibatasi pada variabel bebas yaitu variabel *work life balance* dan *organizational citizenship behavior (OCB)*. Sedangkan variabel terikatnya yaitu kinerja karyawan serta *work engagement*) sebagai variabel *intervening*.
2. Penelitian ini dilakukan kepada aparatur negara di “Mall Pelayanan Publik” Kabupaten Banyumas.
3. Penelitian ini dilakukan pada bulan September – Oktober 2024

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan, penelitian ini memiliki beberapa tujuan penelitian, diantaranya;

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan antara *work life balance* terhadap kinerja karyawan “Mall Pelayanan Publik” di Kabupaten Banyumas.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan antara *organizational citizenship behaviour* terhadap kinerja karyawan “Mall Pelayanan Publik” di Kabupaten Banyumas.

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh mediasi *work engagement* pada hubungan antara variabel *work life balance* terhadap kinerja karyawan “Mall Pelayanan Publik” di Kabupaten Banyumas.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh mediasi *work engagement* pada hubungan antara variabel *organizational citizenship behaviour* terhadap kinerja karyawan “Mall Pelayanan Publik” di Kabupaten Banyumas.

E. Manfaat penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yang diharapkan akan dapat memberikan sesuatu bagi berbagai pihak. Berikut ini manfaat penelitian secara teoretis dan praktis, di antaranya;

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna bagi penerapan ilmu pengetahuan khususnya terkait manajemen dalam kajian *work life balance*, *organizational citizenship behaviour*, kinerja, dan *work engagement* di dalam program “Mall Pelayanan Publik”

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan terkait pengaruh *work life balance* dan *organizational citizenship behaviour*, terhadap kinerja karyawan di “Mall Pelayanan Publik” di Kabupaten Banyumas dan sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi.

b. Bagi Mall Pelayanan Publik di Banyumas

Penelitian ini diharapkan menjadi sebuah bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan publik di bidang administrasi agar kinerja pelayanan ke depannya program tersebut dapat menjadi lebih baik lagi.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi para mahasiswa program studi manajemen pada khususnya dan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto pada umumnya.

