



PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI MEDIASI PADA PEGAWAI DINAS SOSIAL KABUPATEN KARANGASEM

Ni Putu Deasy Amelia Shanty¹ I Gusti Ayu Dewi Adnyani²

Abstract

Keywords:

Quality of Work-Life;
Employee Performance;
Job Satisfaction.

Employee performance is the result of achieving employee work by established regulations. The purpose of this study was to analyze the role of job satisfaction in mediating the effect of quality of work-life on employee performance. The theoretical basis used in this research is the theory of social exchange. The number of samples used is 63 employees, using a non-probability sampling method with a saturated sampling technique. Data was collected through interviews and questionnaires. The analytical technique used is descriptive statistical analysis, classical assumption test, path analysis, Sobel test, and VAF test. The results showed that the quality of work-life had a positive and significant effect on employee performance. Quality of work-life has a positive and significant effect on job satisfaction. Job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance. Job satisfaction partially mediates the effect of quality of work-life on employee performance. The results of this study have implications for the development of human resource management science, especially for employees of the Karangasem Regency Social Service to pay more attention to the quality of work-life and employee job satisfaction, to improve employee performance.

Kata Kunci:

Quality of Work Life;
Kinerja Pegawai;
Kepuasan Kerja.

Abstrak

Kinerja pegawai adalah hasil pencapaian kerja pegawai yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja pegawai. Landasan teori yang digunakan dalam penelitian yaitu teori pertukaran sosial. Jumlah sampel yang digunakan yaitu 63 orang pegawai, dengan menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis jalur (*path analysis*), uji sobel, dan uji VAF. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. *Quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kepuasan kerja memediasi secara parsial pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini memberikan implikasi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya pada pegawai Dinas Sosial Kabupaten Karangasem untuk lebih memperhatikan *quality of work life* dan kepuasan kerja pegawai, sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Koresponding:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Udayana, Bali,
Indonesia
Email:
deasyamelia9@gmail.com

PENDAHULUAN

Setyawati (2020) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah faktor terpenting dalam organisasi yang memiliki kedudukan dalam perencanaan, pelaksanaan, maupun pengendali kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, agar tujuan dari organisasi dapat tercapai maka kinerja yang dimiliki pegawai harus ditingkatkan. Kinerja pegawai didefinisi sebagai sebuah ukuran yang digunakan dalam membandingkan perolehan hasil kerja dengan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi pada kurun waktu tertentu untuk meningkatkan prestasi kerja (Siagian & Khair, 2018). Upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah tantangan bagi manajemen sumber daya manusia yang serius karena kesuksesan dan keberhasilan yang dihasilkan pegawai bergantung pada kualitas yang dimiliki pegawai (Hermawan & Suwandana, 2019). Setiap organisasi penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja pegawai sesuai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan oleh organisasi (Hanim, 2016).

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Sosial Kabupaten Karangasem. Hasil pra survei yang dilakukan menemukan bahwa terdapat beberapa pegawai yang tidak mematuhi peraturan yang telah ditetapkan instansi yakni beberapa pegawai menggunakan waktu dinas untuk urusan pribadi seperti pada saat jam istirahat dimana jam istirahat di instansi ini terbilang lama biasanya 30 menit sampai 1 jam namun pegawai menggunakan hingga 1 jam lebih. Selain itu kurangnya kebersamaan kerjasama pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan. Beberapa permasalahan yang ditemukan berdasarkan hasil wawancara dengan 10 orang pegawai diantaranya : rendahnya kinerja pegawai yakni terdapat beberapa pegawai yang hadir tidak tepat waktu dengan jadwal yang telah ditentukan, beberapa pegawai yang menyatakan kurang memiliki tanggung jawab dalam bekerja seperti lalai, kurang teliti dalam mengerjakan tugas dan sebagian besar pegawai yang dijadikan pra survei menyatakan mereka masih belum bisa menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan, pegawai memiliki pandangan bahwa organisasi kurang meningkatkan kualitas kehidupan pegawai dalam instansi, seperti suasana kerja yang kurang kondusif. Selain itu, pegawai juga merasa kurang mendapatkan dukungan yang baik dari sesama rekan kerja maupun pimpinan hal tersebut dilihat dari *team work* yang kurang pada saat mengerjakan tugas dan pekerjaan yang dibebankan oleh organisasi belum sesuai dengan kemampuan pegawai. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan pada kinerja pegawai Dinas Sosial Kabupaten Karangasem sehingga perlu diteliti lebih lanjut.

Agar menghasilkan manajemen sumber daya manusia yang baik maka *quality of work life* para pegawai dalam instansi harus diperhatikan. Yuhista (2017) menyatakan bahwa *quality of work life* yang tinggi dapat meningkatkan kinerja pegawai, sehingga adanya *quality of work life* yang berkualitas dalam organisasi akan membuat pegawai memiliki kewajiban berkontribusi terhadap organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Penelitian dari Hasmalawati (2018) dan Harahap (2020) yang mengemukakan bahwa *quality of work life* memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, *quality of work life* memiliki konsep yang luas mencakup kondisi kerja yang aman dan nyaman sehingga memungkinkan pegawai untuk mengembangkan keterampilannya dalam bekerja. Namun terdapat pula perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Christiadi dkk. (2020) yang menyatakan bahwa tidak berpengaruh signifikan antara *quality of work life* terhadap kinerja pegawai.

Quality of work life tidak hanya berdampak pada kinerja pegawai akan tetapi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja (Farmi dkk, 2020). Ketika pegawai memiliki kepuasan yang tinggi maka pegawai memiliki kenyamanan dalam lingkungan kerjanya sebaliknya jika pegawai memiliki kepuasan yang rendah, maka pegawai merasa tidak nyaman dan jenuh dengan pekerjaannya. Kepuasan yang dirasakan pegawai dapat dilihat sebagai hasil penilaian pegawai terhadap organisasi. Hal ini

sesuai juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyawati dkk. (2020) dan Sulistyowati (2019) yang menyatakan bahwa *quality of work life* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan penelitian dari Jacob dkk. (2017) menemukan bahwa *quality of work life* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Ketika seseorang merasa puas atas pekerjaannya tentu mereka berusaha lebih giat untuk menyelesaikan pekerjaannya. Dalam penelitian Isnaini dkk. (2018) dan Sari (2018) menyatakan bahwa pegawai yang puas memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan pegawai yang kurang puas di organisasi, sementara penelitian Arianto (2017) menemukan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Dalam mencapai kinerja yang tinggi, seseorang diharapkan untuk memiliki kualitas dalam bekerja dan mempunyai dukungan, dimana salah satu faktor pendukung agar karyawan memiliki kualitas kerja yang baik adalah *quality of work life* dan kepuasan kerja. Penelitian dari Setiyadi dkk. (2016) menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi antara *quality of work life* terhadap kinerja pegawai. Selain itu menurut, Christiadi dkk. (2020) menunjukkan pengaruh positif secara tidak langsung yang signifikan antara *quality of work life* terkait kinerja pegawai melalui kepuasan kerja. *Quality of work life* yang berkualitas akan meningkatkan perasaan puas atas pekerjaannya. Ketika pegawai puas atas pekerjaan mereka atau puas atas kualitas kehidupan pegawai yang diberikan instansi, maka pegawai akan meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan uraian permasalahan dan penelitian terdahulu maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁: *Quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

H₂: *Quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

H₃: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

H₄: Kepuasan kerja memediasi pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja pegawai

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menganalisis pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja pegawai, pengaruh *quality of work life* terhadap kepuasan kerja, pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, dan peran mediasi kepuasan kerja pada pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Karangasem karena terdapat masalah mengenai kinerja pegawai berdasarkan hasil pra survei penelitian. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai negeri sipil dan pegawai kontrak Dinas Sosial Kabupaten Karangasem yang berjumlah 63 orang. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik sampling jenuh sehingga total sampel penelitian yaitu 63 responden. Data penelitian menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan wawancara terhadap responden. Oleh karena data diperoleh menggunakan kuesioner maka perlu dilakukan uji instrument penelitian untuk memastikan data yang diperoleh layak untuk digunakan, yang dilakukan dengan uji validitas dan uji reabilitas. Hasil uji validitas diperoleh bahwa seluruh instrumen variabel penelitian berupa kinerja pegawai, *quality of work life* dan kepuasan kerja telah memenuhi syarat uji validitas yang dimana nilai *Pearson Correlation* masing-masing instrumen berada diatas 0,3 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen variabel yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian. Sementara hasil uji reabilitas diperoleh bahwa seluruh *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa semua instrumen variabel memiliki konsistensi dalam mengukur variabel, maka dapat dikatakan seluruh instrumen telah memenuhi syarat reliabilitas dan dapat digunakan untuk penelitian ini. Dengan demikian maka analisis data dapat dilanjutkan dengan uji analisis jalur, uji sobel dan VAF.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
Karakteristik Responden

No	Variabel	Klasifikasi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Usia	20 - 25 tahun	5	7,9
		26 - 30 tahun	9	14,3
		31 - 35 tahun	7	11,1
		36 - 40 tahun	9	14,3
		> 40 tahun	33	52,4
		Jumlah	63	100
2	Jenis Kelamin	Laki - laki	41	65,1
		Perempuan	22	34,9
		Jumlah	63	100
3	Status Pernikahan	Belum menikah	7	11,1
		Sudah menikah	56	88,9
		Jumlah	63	100
4	Pendidikan Terakhir	SD	2	3,2
		SMP	5	7,9
		SMA/ sederajat	22	34,9
		S1/ Sederajat	31	49,2
		S2/ Sederajat	3	4,8
		Jumlah	63	100
5	Masa Kerja	3-5 tahun	10	15,9
		6-10 tahun	20	31,7
		11-15 tahun	10	15,9
		> 15 tahun	23	36,5
		Jumlah	63	100

Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Karangasem yang dijadikan responden yaitu sebanyak 63 orang. Jika di lihat dari usia responden, pegawai yang dominan bekerja di Dinas Sosial Kabupaten Karangasem berusia > 40 tahun dengan persentase sebesar 52,4 persen (33 orang) artinya Dinas Sosial Kabupaten Karangasem lebih membutuhkan pegawai dengan usia yang lebih tua karena mereka memiliki pengalaman, pelayanan yang lebih baik dan lebih setia pada organisasi. Jika di lihat dari jenis kelamin responden, jenis kelamin laki-laki mendominasi dalam penelitian ini dengan persentase sebesar 65,1 persen (41 orang) artinya dari 63 pegawai Dinas Sosial Kabupaten Karangasem sebagian besar laki- laki dikarenakan laki – laki lebih diperlukan ketika adanya tugas ke lapangan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat. Jika di lihat dari status pernikahan, responden yang sudah menikah mendominasi dalam penelitian ini dengan persentase sebesar 88,9 persen (56 orang) dibandingkan dengan yang belum menikah yaitu sebesar 11,1 persen (7 orang). Dilihat dari pendidikan responden, pendidikan S1/ sederajat mendominasi dengan persentase sebesar 49,2 persen (31 orang) artinya Dinas Sosial Kabupaten Karangasem mengutamakan untuk mempekerjakan pegawai yang memiliki kualitas kerja, kualitas sumber daya manusia dan keterampilan yang dapat menunjang kinerja organisasi. Jumlah responden yang memiliki masa kerja > 15 tahun yaitu sebanyak 23 orang (36,5 persen) merupakan jumlah responden yang paling dominan pada Dinas Sosial Kabupaten Karangasem. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Karangasem dapat memberikan rasa aman dan nyaman terhadap pegawainya.

Variabel kinerja pegawai yang memiliki rata-rata terendah adalah pernyataan “Saya berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab untuk mencapai hasil yang maksimal”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,29 yang masuk kriteria cukup, tetapi memiliki nilai rata-rata yang rendah dibandingkan dengan pernyataan yang lainnya ini berarti secara umum responden

belum berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab untuk mencapai hasil yang maksimal. Sementara yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Saya bekerja sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan oleh instansi”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,68 yang masuk kriteria tinggi, ini berarti secara umum responden bekerja sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan oleh instansi.

Variabel *quality of work life* yang memiliki rata-rata terendah adalah pernyataan “Saya sering dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan oleh instansi”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,22 yang masuk kriteria cukup, tetapi memiliki nilai rata-rata yang rendah dibandingkan dengan pernyataan yang lainnya ini berarti secara umum responden menganggap mereka belum dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan oleh instansi. Sedangkan yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Gaji yang saya dapatkan sesuai dengan standar penggajian yang berlaku dipasaran kerja”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,67 yang masuk kriteria tinggi, ini berarti secara umum gaji yang mereka dapatkan sesuai dengan standar penggajian yang berlaku dipasaran kerja.

Variabel kepuasan kerja yang memiliki rata-rata terendah adalah pernyataan “Saya merasa hubungan antar rekan kerja saya terjalin dengan baik”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,24 yang masuk kriteria cukup puas, tetapi memiliki nilai rata-rata yang rendah dibandingkan dengan pernyataan yang lainnya ini berarti secara umum responden belum merasa hubungan antar rekan kerja mereka terjalin dengan baik. Sementara yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Saya merasa pekerjaan yang dibebankan oleh instansi sesuai dengan kemampuan saya”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,46 yang masuk kriteria puas, ini berarti secara umum responden merasa pekerjaan yang dibebankan oleh instansi sesuai dengan kemampuan mereka.

Suatu model regresi akan menghasilkan nilai parameter penduga yang tepat apabila memenuhi persyaratan asumsi klasik regresi, yaitu: uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Pengujian normalitas dilakukan menggunakan analisis statistik *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Berdasarkan uji normalitas diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,200 dan 0,200. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) *Kolmogorov-Smirnov* tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai *alpha* sebesar 0,05 maka mengindikasikan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini terdistribusi normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas. Uji multikolinearitas dilakukan untuk melihat apakah terdapat korelasi yang sempurna antar variabel eksogen yang digunakan pada penelitian ini, dengan menganalisis nilai *tolerance* dan nilai *VIF*. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa tidak terdapat variabel eksogen yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10 dan juga tidak ada variabel eksogen yang memiliki nilai *VIF* lebih dari 10. Maka dari pada itu model regresi bebas dari gejala multikolinearitas. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan melalui metode glejser. Hasil pengujian diperoleh bahwa masing-masing model memiliki nilai signifikansi yaitu 0,452, 0,667, dan 0,313 yang memiliki nilai lebih besar dari 0,05. Menunjukkan bahwa variabel eksogen yang digunakan pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel endogennya yaitu *absolute error*, sehingga penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Tabel 2.
Hasil Analisis Jalur Pada Substruktur 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,998	0,331		3,015	0,004
<i>Quality of work life</i>	0,680	0,091	0,691	7,460	0,000
R^2 : 0,477					

Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis jalur pada Tabel 2 maka dapat dirumuskan persamaan struktural yang terbentuk adalah sebagai berikut.

$$M = 0,680X + e_1 \dots \dots \dots (1)$$

Persamaan struktural tersebut dapat diartikan yaitu variabel *quality of work life* memiliki koefisien sebesar 0,680 berarti *quality of work life* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja, ini diartikan apabila *quality of work life* meningkat maka kepuasan kerja akan meningkat sebesar 0,680.

Tabel 3.
Hasil Analisis Jalur Pada Substruktur 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,518	0,349		1,487	0,142
<i>Quality of work life</i>	0,416	0,124	0,399	3,359	0,001
Kepuasan Kerja	0,435	0,126	0,412	3,461	0,001
R ² : 0,556					

Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis jalur pada Tabel 3 maka dapat dirumuskan persamaan struktural yang terbentuk adalah sebagai berikut.

$$Y = 0,416X + 0,435M + e_2 \dots \dots \dots (2)$$

Persamaan struktural tersebut dapat diartikan yaitu variabel *quality of work life* memiliki koefisien sebesar 0,416 berarti *quality of work life* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai, ini diartikan apabila *quality of work life* meningkat maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,416. Variabel kepuasan kerja memiliki koefisien sebesar 0,435 berarti kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai, ini diartikan apabila kepuasan kerja meningkat maka kinerja pegawai juga akan meningkat sebesar 0,435.

Berdasarkan perhitungan nilai koefisien determinasi total didapatkan sebesar 0,768, maka kesimpulannya adalah 76,8% variabel kinerja pegawai Dinas Sosial Kabupaten Karangasem dipengaruhi oleh *quality of work life* dan kepuasan kerja, sedangkan sisanya 23,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian atau diluar model penelitian.

Hasil pengujian diperoleh nilai Beta sebesar 0,399 dan nilai Sig. sebesar 0,001, maka dapat dikatakan H₁ diterima karena nilai Sig. 0,001 < 0,05. Artinya *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan kata lain semakin baik *quality of work life* maka kinerja pegawai Dinas Sosial Kabupaten Karangasem semakin meningkat. Sehingga hipotesis pertama diterima. Hal tersebut di dukung pada penelitian Acheampong *et al.* (2016), Chanana & Gupta (2016) dan Yuhista dkk. (2017) terdapat pengaruh secara langsung dan signifikan antara *quality of work life* terhadap kinerja pegawai. Begitu juga dengan Bindi & Dharmaraj (2017), Indrasari *et al.* (2018), Nugraheni (2018) dan Sari *et al.* (2019) juga menemukan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *quality of work life* terhadap kinerja pegawai. Semakin tinggi *quality of work life* maka akan berdampak pada kinerja yang dihasilkan pegawai. Harahap dkk. (2020) juga mengemukakan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara *quality of work life* terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian, semakin tinggi *quality of work life* maka semakin tinggi pula kinerja pegawai.

Hasil pengujian diperoleh nilai Beta sebesar 0,691 dan nilai Sig. sebesar 0,000, maka dapat dikatakan H₂ diterima karena nilai Sig. 0,000 < 0,05. Artinya bahwa *quality of work life* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dengan kata lain semakin baik *quality of work life* Dinas Sosial Kabupaten Karangasem, maka semakin meningkat kepuasan kerja pada Dinas Sosial Kabupaten Karangasem. Sehingga hipotesis kedua diterima. Hal ini selaras dengan penelitian Sulistyowati (2019), Priyono (2020) dan Moestain *et al.* (2020) yang mengemukakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *quality of work life* terhadap kepuasan kerja. Pada penelitian Pramudya (2020), Potas *et al.* (2020), dan Wirawan & Sutarjo (2020) juga menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *quality of work life* terhadap kepuasan

kerja. Arief *et al.* (2021) mengatakan bahwa ketika organisasi mampu memenuhi kebutuhan pegawai dan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk turut berperan dalam menentukan cara bekerja maka akan semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan pegawai.

Hasil pengujian diperoleh nilai Beta sebesar 0,412 dan nilai Sig. sebesar 0,001, maka dapat dikatakan H_3 diterima karena nilai Sig $0,001 < 0,05$. Artinya bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan kata lain apabila kepuasan kerja meningkat maka kinerja pegawai Dinas Sosial Kabupaten Karangasem akan semakin meningkat. Sehingga hipotesis ketiga diterima. Hal ini selaras dengan penelitian Isnaini dkk. (2018), Adhan dkk. (2019), dan Harahap & Tirtayasa (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Semakin terpuaskan pegawai, maka pegawai semakin membuktikan kinerja dalam bekerja secara maksimal. Kepuasan kerja memiliki peran penting sehingga perlu dipertahankan yang baik dan meningkatkan kepuasan kerja dengan kondisi lingkungan kerja yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Sabuhari *et al.* (2020), Badrianto & Ekhsan (2020), Carvalho *et al.* (2020) dan Rinny *et al.* (2020) juga menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan pegawai maka kinerja akan meningkat.

Berdasarkan hasil uji sobel menunjukkan bahwa hasil $Z = 2,982 > 1,96$ yang berarti variabel *quality of work life* berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan mediasi kepuasan kerja, sehingga kepuasan kerja merupakan variabel yang memediasi pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Kabupaten Karangasem atau dengan kata lain *quality of work life* berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja, sehingga hipotesis keempat diterima. *Quality of work life* dapat meningkatkan kepuasan kerja dari pegawai ketika kepuasan kerja meningkat maka kinerja yang dihasilkan akan maksimal, sehingga kepuasan kerja mampu memediasi antara *quality of work life* terhadap kinerja pegawai (Noviana, 2014). *Quality of work life* terhadap kinerja akan memiliki pengaruh yang positif dan kuat apabila memasukan variabel kepuasan kerja sebagai mediasi, peningkatan kinerja dengan *quality of work life* akan meningkatkan kepuasan kerja (Sari *et al.*, 2019). Dalam penelitian Christiadi dkk. (2020) dan Farmi dkk. (2020) kepuasan kerja adalah variabel intervening atau mediasi antara *quality of work life* terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian, semakin tinggi *quality of work life* maka semakin tinggi pula kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai yang tinggi.

Berdasarkan uji VAF nilai hitung sebesar 29,4 % yang bernilai diantara 20%-80% maka dapat dikategorikan sebagai pemediasi parsial (*partial mediation*) (Hair *et al.*, 2014), maka dapat disimpulkan kepuasan kerja memediasi secara parsial pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja pegawai.

Hasil dari penelitian ini memberikan bukti pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan ilmu perilaku keorganisasian mengenai teori pertukaran sosial yang berkaitan dengan kinerja pegawai, *quality of work life*, dan kepuasan kerja. Penelitian ini juga telah mampu menambah kajian empiris, memperkuat penelitian sebelumnya, dan mengkonfirmasi adanya pengaruh positif dan signifikan *quality of work life* terhadap kinerja pegawai, pengaruh *quality of work life* terhadap kepuasan kerja, pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, serta pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai mediasi, yang dimana *quality of work life* dan kepuasan kerja secara nyata dapat meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan memberikan informasi kepada Dinas Sosial Kabupaten Karangasem untuk menghadapi permasalahan terkait kinerja pegawai khususnya lebih memperhatikan indikator – indikator *quality of work life* dan kepuasan kerja. Dinas Sosial Kabupaten Karangasem harus memperhatikan setiap pegawai dalam meningkatkan kinerjanya, memperhatikan *quality of work life* seperti suasana kerja yang harmonis, karena *quality of work life* yang kurang berkualitas dapat mengarah pada kepuasan kerja pegawai. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan

dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja pegawai Dinas Sosial Kabupaten Karangasem.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dan kepuasan kerja memediasi secara parsial pengaruh antara *quality of work life* terhadap kinerja pegawai. Dapat disarankan kepada Dinas Sosial Kabupaten Karangasem meningkatkan rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan secara maksimal yaitu dengan cara setiap pegawai diberi tugas dan tanggung jawab yang jelas seperti uraian tugas yang jelas. Perlunya meningkatkan keterlibatan pegawai yang sering dalam proses pengambilan keputusan, dengan cara melibatkan pegawai lebih sering dalam proses pengambilan keputusan sehingga pegawai merasa diperhatikan oleh instansi dan mereka merasa menjadi bagian dari instansi. Untuk meningkatkan hubungan antar rekan kerja dapat dilakukan dengan cara membuat hubungan sesama pegawai terjalin dengan baik dengan cara mengkoordinasi sesama pegawai agar mampu bekerja sama dan memberikan perlakuan yang sama bagi seluruh pegawai. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai sehingga penelitian lebih relevan dan bervariasi, selain itu peneliti selanjutnya juga dapat memperluas jangkauan pengambilan sampel dan populasi dengan menggunakan lokasi atau industri lainnya agar hasil yang diperoleh tidak hanya mencakup satu instansi saja sehingga dapat memperkaya referensi, peneliti selanjutnya juga dapat mengganti teknik analisis data yang berbeda seperti teknik analisis SEM agar peneliti selanjutnya tidak terpaku pada satu teknik analisis saja sehingga penelitian dapat lebih akurat.

REFERENSI

- Acheampong, A., Muhammed, M. A., & Agyapong, K. (2016). Perceived Quality of Work Life and Work Performance among University Academic Staff. *International Journal of Current Research and Academic Review*, 4(4), pp. 1–13.
- Adhan, M., Jufrizen, J., Prayogi, M. A., & Siswadi, Y. (2019). Peran Mediasi Komitmen Organisasi pada Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Dosen Tetap Universitas Swasta di Kota Medan. *Jurnal Arianto*, D. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Intervening (Studi pada Staff PT Kepuh Kencana Arum Mojokerto. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(3), hal. 1–9.
- Arief, N. R., Purwana, D., & Saptono, A. (2021). Effect of Quality Work of Life (QWL) and Work-Life Balance on Job Satisfaction through Employee Engagement as Intervening Variables. *The International Journal of Social Sciences World*, 3(1), pp. 259–269.
- Badrianto, Y., & Ekhsan, M. (2020). Effect of Work Environment and Job Satisfaction on Employee Performance in Pt. Nesinak Industries. *Management, and Accounting*, 2(1), pp. 85–91.
- Bindi, & Dharmaraj. (2017). Quality of Work Life and Employee Performance in Academia. *International Journal of Research in Arts and Science*, 3(Special Issue), pp. 29–32.
- Carvalho, A. da C., Riana, I. G., & Soares, A. de C. (2020). Motivation on Job Satisfaction and Employee Performance. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*, 7(5), pp. 13–23.
- Chanana, M., & Gupta, K. (2016). Quality of Work Life and its Impact on Job Performance: A Study of S.B.I & HDFC Banking Professionals. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciens*, 3(5), pp. 16–24.
- Christiadi, A. Y., Ferdinand, & Stepanus. (2020). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja di Universitas Palangka Raya. *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 1(1), hal. 64–75.
- Edy, S. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ke Enam*. Jakarta: Pradana Media Group.

- Farmi, N., Apridar, & Bachri, N. (2020). Pengaruh Quality of Work Life terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Kpprk Lhokseumawe dengan Motivasi Intrinsik dan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 5(2), hal. 84–93.
- Gupta, N., & Sharma, V. (2016). Exploring Employee Engagement—A Way to Better Business Performance. *Global Business Review*, 17(3), pp. 4S – 63.
- Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): An Emerging Tool in Business Research. *European Business Review*.
- Hanim, M. (2016). Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja karyawan hull construction di PT. Dok dan Perkapalan Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(3), hal. 1–10.
- Harahap, A. F., Masution, R. M., Pasaribu, R., Mahyun, & Irawati, M. (2020). Pengaruh Kebijakan Pimpinan, Sinisme dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pangkalan Utama Tni Angkatan Laut XIII Tarakan Kalimantan Utara. *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis (JRMB)*, 5(2), hal. 154–163.
- Harahap, S. F., & Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh Motivasi, Disiplin, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), hal. 120–135.
- Hasmalawati, N. (2018). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Psikologi Ilmiah*, 10(1), hal. 26–35.
- Hermawan, A. A. D., & Suwandana, I. G. M. (2019). Peran Kepuasan Kerja Memediasi Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, 8(7), hal. 4474–4503.
- Indrasari, M., Momin, M. M., Syamsudin, N., Newcombe, P., & Permana, S. (2018). Influence of Motivation and Quality of Work Life on The Performance of Employees. *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), pp. 42–48.
- Irawati, S. A. (2015). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kabupaten Sampang. *Jurnal Neo-Bis*, 9(2), hal. 41–52.
- Isnaini, F. Z., Suharyono, B. S., & Aini, E. K. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Mediator Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Pada Karyawan Hotel Sahid Montana Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(3), hal. 100–108.
- Jacob, P. A., Tewal, B., Tulung, J. E., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (2017). Pengaruh Program Keselamatan Kerja, Kesehatan Kerja dan Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo area Manado. *Jurnal EMBA*, 5(3), hal. 4545–4554.
- Moestain, I., Hamidah, & Kadir. (2020). Leadership, Quality of Work Life, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior in PT. Pertamina. *Management Science Letters*, 10(6), pp. 1213–1224.
- Noviana, U. (2014). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Komunikasi dengan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada LPMP Provinsi Jawa Tengah). *Jurnal Telaah Manajemen*, 2(1), hal. 103–116.
- Nugraheni, A. R. (2018). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT . TASPEN (Persero) Cabang Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 58(1), hal. 166–172.
- Pasaribu, E. K., & Indrawati, A. D. (2016). Pengaruh Iklim Organisasi dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Sosial Provinsi Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(12), hal. 7785–7809.
- Permana, D. (2015). pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Disiplin Kerja (Studi pada Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 26(2), hal. 1–10.
- Potas, N., Seyhan, F., & Kara, D. (2020). The Mediating Role of Job Satisfaction in the Relationship Between Quality of Work Life and Turnover: The Moderating Role of Gender. *Journal of Business Research - Turk*, 12(3).
- Pramudya, R. R. (2020). Analisis Pengaruh Quality of Work Life dan Mutasi Karyawan terhadap Kepuasan Kerja pada PT. PLN (Persero) UP3 Mojokerto. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 8(2), hal. 426–433.
- Priyono, A. A. (2020). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Attadrib: Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah*, 3(1), hal. 31–42.
- Rinny, P., Bohlen Purba, C., & Handiman, U. T. (2020). The Influence Of Compensation, Job Promotion, And Job Satisfaction On Employee Performance Of Mercubuana University. *International Journal of Business Marketing and Management*, 5(2), pp. 39–48.
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D. W., & Rahayu, M. (2020). The Effects of Human Resource Flexibility, Employee Competency, Organizational Culture Adaptation and Job Satisfaction on Employee Performance. *Management Science Letters*, 10(8).
- Sari, N. P. R., Bendesa, I. K. G., & Antara, M. (2019). The Influence of Quality of Work Life on Employees' Performance with Job Satisfaction and Work Motivation as Intervening Variables in Star-Rated Hotels in Ubud Tourism Area of Bali. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 7(1), pp. 74–83.

- Sari, O. R. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behaviour sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PTPN X - Unit Usaha Pabrik Gula Modjopangoong Tulungagung). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 64(1), hal. 28–35.
- Setiyadi, Y. W., Wartini, S., Manajemen, J., Ekonomi, F., Semarang, U. N., & Artikel, I. (2016). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 5(4), hal. 315–324.
- Setyawati, N. W., Latukau, S., Woelandari PG, D. S., & Yunita, T. (2020). Analisa Quality of Work Life (QWL) dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Cakrawala Management Business Journal*, 3(1), hal. 469–488.
- Siagian, T. S., & Khair, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), hal. 59–70.
- Sulistiyowati. (2019). Pengaruh Quality of Work Life terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Usaha Pembuatan Makanan Karak “Berkah” di Desa Wonorejo. *Research Fair Unisri*, 3(1), hal. 143–149.
- Suwandana, I. G. M. (2020). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan dimediasi oleh Kepuasan Kerja Karyawan Koperasi Graha Canti Semawang-Sanur. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(5).hal. 1899-1920.
- Wirawan, R. A., & Sutarjo, A. (2020). Analisis Pengaruh Quality of Work Life (QWL) dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Lembah Karet Padang. *Jurnal Matua*, 2(1), hal. 201–216.
- Yuhista, A., Ariana, N., & Arismayanti, N. K. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Quality of Work Life (QWL) terhadap Kinerja Karyawan pada Cottage di Pantai Tanjung Setia Pesisir Barat Lampung. *Jurnal Kapariwisata Dan Hospitalitas*, 1(2), hal. 74–92.