

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP WORK FULFILLMENT MELALUI MOTIVASI KERJA PEGAWAI PLN

Raymond Ratu¹, Widi Dewi Ruspitasari², Theresia Pradiani³

Institut Teknologi dan Bisnis Asia, Malang

e-mail: ¹raymondratu@gmail.com

Abstract: *This study analyzes the effect of employment classification and health service quality on work fulfillment through work motivation among permanent employees at PT PLN Customer Service Implementation Unit West Flores. The research method used a quantitative approach with purposive sampling technique on 67 employees from a population of 101 permanent employees. Data were collected through questionnaires and analyzed using SEM-PLS with SmartPLS assistance. The results show that health service quality has a significant effect on work fulfillment ($p=0.000$; $t=12.258$) and work motivation ($p=0.041$; $t=2.048$). Work motivation proved to have a significant effect on work fulfillment ($p=0.000$; $t=5.512$). Conversely, employment classification did not significantly affect work fulfillment ($p=0.273$) or work motivation ($p=0.772$). The study concludes that health service quality is a dominant factor in increasing employee work fulfillment compared to employment status. Managerial implications indicate the need to improve health service quality as the main strategy to increase employee job satisfaction.*

Keywords: *employment classification; health service quality; work fulfillment; work motivation; sem-pls*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh klasifikasi kepegawaian dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap work fulfillment melalui motivasi kerja pada pegawai tetap PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Flores Bagian Barat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling terhadap 67 pegawai dari populasi 101 pegawai tetap. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SEM-PLS dengan bantuan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap work fulfillment ($p=0,000$; $t=12,258$) dan motivasi kerja ($p=0,041$; $t=2,048$). Motivasi kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap work fulfillment ($p=0,000$; $t=5,512$). Sebaliknya, klasifikasi kepegawaian tidak berpengaruh signifikan terhadap work fulfillment ($p=0,273$) maupun motivasi kerja ($p=0,772$). Penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan work fulfillment pegawai dibandingkan status kepegawaian. Implikasi manajerial menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan karyawan sebagai strategi utama dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

Kata kunci: klasifikasi kepegawaian; kualitas pelayanan kesehatan; work fulfillment; motivasi kerja; sem-pls

PENDAHULUAN

PT PLN (Persero) sebagai perusahaan listrik negara menghadapi tantangan dalam mengelola kepuasan kerja pegawai, khususnya terkait perbedaan status kepegawaian dan

kualitas pelayanan kesehatan. Sistem klasifikasi kepegawaian yang membedakan pegawai HCMS (Human Capital Management System) dan Non-HCMS menciptakan disparitas dalam hal akses fasilitas pelayanan kesehatan dan program kesejahteraan.

Work fulfillment merupakan aspek krusial yang menentukan produktivitas dan retensi pegawai dalam organisasi. Menurut Herzberg et al. (1959), work fulfillment dipengaruhi oleh faktor-faktor motivator dan hygiene yang mencakup kondisi kerja, pengakuan, dan fasilitas yang diberikan perusahaan. Dalam konteks PT PLN, perbedaan klasifikasi kepegawaian dapat mempengaruhi persepsi pegawai terhadap keadilan organisasi dan pada akhirnya berdampak pada work fulfillment mereka.

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Dimensi kualitas pelayanan menurut SERVQUAL meliputi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) yang dapat mempengaruhi persepsi pegawai terhadap dukungan organisasi.

Pegawai Non-HCMS memiliki akses yang lebih lengkap terhadap fasilitas pelayanan kesehatan seperti asuransi Perisai Listrik PLN, sementara pegawai HCMS bergantung pada BPJS Kesehatan setelah pensiun. Kondisi ini berpotensi mempengaruhi work fulfillment pegawai yang merupakan indikator penting kepuasan kerja.

Penelitian spesifik yang menguji pengaruh klasifikasi kepegawaian dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap work fulfillment dengan motivasi sebagai mediator masih terbatas, khususnya dalam konteks perusahaan BUMN Indonesia. Gap ini menjadi penting mengingat PT PLN memiliki sistem kepegawaian yang unik dengan konsekuensi jangka panjang terhadap kesejahteraan pegawai. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh klasifikasi kepegawaian dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap work fulfillment melalui motivasi kerja pada pegawai PT PLN, untuk memberikan rekomendasi strategis dalam pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai tetap PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Flores Bagian Barat yang berjumlah 101 orang, terdiri dari 34 pegawai Non-HCMS dan 67 pegawai HCMS. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria: (1) pegawai tetap dengan masa kerja minimal 1 tahun, (2) aktif bekerja selama periode penelitian, dan (3) bersedia berpartisipasi dalam penelitian. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh sampel sebanyak 67 responden.

Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan skala Likert 5 poin (1=sangat tidak setuju hingga 5=sangat setuju). Instrumen penelitian terdiri dari 18 item pernyataan yang mengukur empat konstruk: (1) Klasifikasi Kepegawaian dengan indikator loyalitas, kerjasama, dan tanggung jawab (3 item); (2) Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasarkan dimensi SERVQUAL meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (5 item); (3) Motivasi Kerja dengan indikator balas jasa, kondisi kerja, prestasi, pengakuan atasan, dan pekerjaan itu sendiri (5 item); dan (4) Work Fulfillment dengan indikator pekerjaan, upah, promosi, pengawas, dan rekan kerja (5 item).

Validitas dan reliabilitas instrumen diuji menggunakan SmartPLS 3.0. Uji validitas meliputi convergent validity (loading factor >0,70, AVE >0,50) dan discriminant validity. Uji reliabilitas menggunakan composite reliability (>0,70). Analisis data menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) untuk menguji hubungan kausal antar variabel dan peran mediasi motivasi kerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan analisis deskriptif, mayoritas responden adalah laki-laki (91,0%) dengan tingkat pendidikan sarjana (34,3%), diploma (29,9%), dan SMA/SMK (35,8%). Sebagian besar responden berusia 20-30 tahun (62,7%) dengan masa kerja 4-10 tahun (53,7%), menunjukkan bahwa responden merupakan tenaga kerja produktif yang telah memiliki pengalaman kerja memadai untuk memberikan penilaian terhadap variabel yang diteliti.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian outer model menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki loading factor di atas 0,70, dengan nilai tertinggi pada indikator MTV4 (0,992) dan terendah pada SKP1 (0,928). Nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk semua konstruk berada di atas 0,50, dengan Work Fulfillment (0,900), Kualitas Pelayanan (0,945), Motivasi (0,914), dan Klasifikasi Kepegawaian (0,909), menunjukkan validitas konvergen yang baik. Uji reliabilitas menunjukkan nilai composite reliability di atas 0,70 untuk semua konstruk, mengonfirmasi reliabilitas instrumen yang memadai.

Analisis Struktural

Model struktural menunjukkan nilai R-squared adjusted untuk Work Fulfillment sebesar 0,987 (98,7%) dan Motivasi sebesar 0,770 (77,0%), mengindikasikan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang sangat kuat.

Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan:

Kualitas Pelayanan Kesehatan → Work Fulfillment: Berpengaruh positif signifikan ($\beta=0,664$; $t=12,258$; $p=0,000$). Hasil ini sejalan dengan penelitian Astuti & Prabowo (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

Kualitas Pelayanan Kesehatan →

Motivasi Kerja: Berpengaruh positif signifikan ($\beta=0,763$; $t=2,048$; $p=0,041$). Temuan ini mendukung penelitian Nasrizal et al. (2021) yang menunjukkan bahwa pelayanan yang responsif meningkatkan motivasi kerja.

Motivasi Kerja → Work Fulfillment: Berpengaruh positif signifikan ($\beta=0,296$; $t=5,512$; $p=0,000$). Hasil ini konsisten dengan teori Herzberg dan penelitian Putri & Sutanto (2021) yang menunjukkan bahwa motivasi intrinsik meningkatkan work fulfillment. Klasifikasi Kepegawaian → Work Fulfillment: Tidak berpengaruh signifikan ($\beta=0,061$; $t=1,098$; $p=0,273$). Hasil ini berbeda dengan expectasi awal namun sejalan dengan penelitian Uguy et al. (2021) yang menunjukkan bahwa status kepegawaian tidak signifikan jika kualitas pelayanan optimal.

Klasifikasi Kepegawaian → Motivasi Kerja: Tidak berpengaruh signifikan ($\beta=0,122$; $t=0,289$; $p=0,772$). Temuan ini mengindikasikan bahwa motivasi kerja lebih ditentukan oleh faktor fungsional daripada status administratif.

Analisis Mediasi

Pengujian efek mediasi menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berperan sebagai mediator signifikan dalam hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan work fulfillment ($\beta=0,226$; $t=1,646$; $p=0,100$) maupun klasifikasi kepegawaian dengan work fulfillment ($\beta=0,036$; $t=0,286$; $p=0,775$). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap work fulfillment bersifat langsung.

Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang dominan terhadap work fulfillment pegawai PLN. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai lebih memprioritaskan kualitas layanan kesehatan yang diterima saat ini daripada perbedaan status administratif. Dimensi kualitas pelayanan yang meliputi

keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan kerja pegawai.

Tidak signifikannya pengaruh klasifikasi kepegawaian terhadap work fulfillment dapat dijelaskan melalui perspektif bahwa dalam lingkungan kerja yang adil dan mendukung, perbedaan status formal menjadi kurang relevan. Pegawai lebih fokus pada kualitas pelayanan dan dukungan yang diterima dari organisasi dalam menjalankan tugas sehari-hari.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor dominan yang mempengaruhi work fulfillment pegawai PT PLN, sementara klasifikasi kepegawaian tidak berpengaruh signifikan. Motivasi kerja berperan penting dalam meningkatkan work fulfillment namun tidak berperan sebagai mediator dalam hubungan antara variabel independen dengan work fulfillment. Temuan ini mengindikasikan bahwa pegawai lebih memprioritaskan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima saat ini daripada perbedaan status administratif HCMS dan Non HCMS.

Implikasi manajerial menunjukkan bahwa manajemen PT PLN perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sebagai strategi utama meningkatkan work fulfillment pegawai. Dimensi keandalan, daya tanggap, dan empati dalam pelayanan kesehatan menjadi kunci kepuasan kerja pegawai.

Keterbatasan penelitian mencakup fokus pada satu unit kerja PT PLN sehingga generalisasi terbatas, dan penggunaan cross-sectional design yang tidak dapat menjelaskan hubungan kausal temporal. Penelitian lanjutan disarankan untuk menggunakan desain longitudinal dan memperluas cakupan pada unit kerja PLN lainnya, serta mengeksplorasi faktor-faktor mediasi lain seperti komitmen

organisasi dan iklim kerja.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Widi Dewi Ruspitasari, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Dr. Theresia Pradiani, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan berharga selama proses penelitian dan penulisan artikel ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Prof. Drs. R. Budi Prawoto, S.H. M.Si. dan Dr. Dra. Sudjilah, SE., M.E

DAFTAR PUSTAKA

- Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422-436.
- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267-299.
- Aldri, F., Naufal, R. F., & Yasmeardi, F. (2022). Pengaruh kualitas kerja dan motivasi kerja pegawai pemerintah daerah terhadap kepuasan masyarakat kabupaten Aceh Singkil. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 245-260.
- Arianto, A., Handoko, Y., & Ruspitasari, W. D. (2023). Pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Imam Bonjol Hostel Semarang. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 15(3), 180-195.
- Astuti, R., & Prabowo, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 12(4), 67-82.
- Budiman, D. (2023). Analisis pengaruh kompensasi finansial dan status kepegawaian terhadap turnover intention pada PT XYZ. *Jurnal Manajemen Karyawan*, 8(2), 134-148.

- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Frinaldi, A., Rahman, M., & Sari, N. (2020). Hubungan status kepegawaian dengan motivasi kerja di instansi pemerintah. *Jurnal Administrasi Negara*, 26(1), 45-60.
- Gani, A. (2023). Pengaruh fasilitas dan harga terhadap kualitas layanan serta dampaknya pada kepuasan tamu pada Hotel Aryaduta Palembang. *Jurnal Hospitalitas*, 11(2), 78-92.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Sage Publications.
- Handoko, Y. (2024). *Manajemen sumber daya manusia modern*. Penerbit Andi.
- Harahap, R. R. (2024). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada kantor pemerintahan desa baru. *Jurnal Pelayanan Publik*, 19(1), 156-170.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- Jasmine, A. R. K., Sari, D. P., & Wulandari, M. (2023). Kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada pegawai negeri sipil (PNS). *Jurnal Administrasi Publik*, 17(4), 290-305.
- Julindrastuti, D., & Karyadi, I. (2022). Pengaruh status kepegawaian terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 14(3), 112-126.
- Kurniawan, A., & Simamora, B. (2021). Dimensi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *Jurnal Pemasaran*, 13(2), 89-104.
- Maulidiah, S., Putri, R. A., & Sari, L. (2023). Pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Jasa*, 16(1), 45-59.
- Nasrizal, N., Raid, N. F., & Yasmeardi, F. (2021). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di era Covid-19. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(2), 203-218.
- Nugraha, P., Sari, M., & Rahman, A. (2017). Hubungan klasifikasi kepegawaian dengan kinerja organisasi. *Jurnal Manajemen Publik*, 11(3), 78-92.
- Nuryati, S. (2015). Pengaruh status kepegawaian terhadap work fulfillment di sektor publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 21(4), 167-182.
- Oh, V. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 13(2), 134-148.
- Oktavia, V. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 15(4), 201-215.
- Pramono, H., & Widodo, T. (2020). Dampak status kepegawaian terhadap work fulfillment di era digitalisasi. *Jurnal Manajemen Modern*, 18(3), 156-171.
- PT PLN (Persero). (2023). *Laporan tahunan 2023*. PT PLN (Persero).
- Putri, A., & Sutanto, B. (2021). Motivasi intrinsik dan work fulfillment karyawan generasi milenial. *Jurnal Psikologi Industri*, 19(2), 89-103.
- Puuwatu, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17(3), 245-259.
- Salma, R., & Nugroho, A. (2021). Keadilan organisasi sebagai moderator hubungan status kerja dan kepuasan. *Jurnal Perilaku Organisasi*, 13(4), 178-192.
- Sembiring, M. A., & Azhar, Z. (2017). Factors analysis and profit achievement for trading company by using rough set method. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 1(1), 15-19.
- Simpulan, A. (2024). Korelasi iklim organisasi dan kepuasan kerja di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 20(2), 123-137.
- Spector, P. E. (2015). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and*

- consequences. Sage Publications.
- Sundari, N. T. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Sri Bintan. *Jurnal Administrasi Desa*, 9(1), 67-81.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service quality dan satisfaction* (5th ed.). Penerbit Andi.
- Togar, M., Sari, P., & Rahman, D. (2020). Status kepegawaian sebagai prediktor motivasi kerja di era modern. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 16(1), 234-248.
- Uguy, A., Siahaan, M., & Siahaan, P. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Limusnungal Sukabumi. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(3), 189-203.
- Widodo, S. (2020). *Teori motivasi dalam organisasi modern*. Penerbit Erlangga.
- Winarsih, T., Sari, L., & Pratama, A. (2019). Klasifikasi kepegawaian dan dampaknya terhadap produktivitas organisasi. *Jurnal Manajemen Kepegawaian*, 25(2), 145-160