
PERAN KEPEMIMPINAN PELAYANAN DALAM MEMBENTUK KEPUASAN KERJA MELALUI KESEIMBANGAN KEHIDUPAN KERJA

Mora Laut Hasibuan¹, Ririn Handayani², Adolf Bastian³

Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru

e-mail: ¹herindrahsb16@gmail.com, ²ririn@unilak.ac.id, ³adolf@unilak.ac.id

Abstract: *This study aims to analyze and explain the effect of servant leadership on personnel's job satisfaction with work-life balance as a mediating variable at the Kuantan Singingi Regional Police. The high intensity of law enforcement duties and massive public service demands require police institutions to optimally manage their human resources to maintain the emotional stability and professionalism of personnel in the field. This research design uses an explanatory quantitative approach by distributing questionnaires to 234 personnel selected as samples. The data analysis technique used is Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) operated through SmartPLS software. The measurement model evaluation (outer model) confirms that all indicators used have met the requirements of convergent validity, discriminant validity, and robust construct reliability. Furthermore, the structural model testing (inner model) proves that all hypotheses proposed in this study are empirically accepted. Servant leadership is proven to have a direct positive and significant effect on both job satisfaction (t-statistics = 2.312; p-values = 0.021) and work-life balance (t-statistics = 5.664; p-values = 0.000). In addition, work-life balance is also found to have a very strong positive and significant effect on personnel's job satisfaction (t-statistics = 8.968; p-values = 0.000). The indirect effect test results show that work-life balance plays a significant role as a mediating variable with partial mediation characteristics in bridging the influence of servant leadership on job satisfaction (t-statistics = 4.470; p-values = 0.000). Based on the perspective of conservation of resources theory, these findings confirm that the implementation of servant leadership style by leaders will generate a much more massive psychological gain spiral in increasing the professional satisfaction of members if the institution is able to stimulate and prioritize the creation of a healthy life balance space for its personnel.*

Keywords: *Servant Leadership, Job Satisfaction, Work-Life Balance.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kepemimpinan pelayanan (servant leadership) terhadap kepuasan kerja personel dengan keseimbangan kehidupan kerja (work-life balance) sebagai variabel mediasi di Kepolisian Resor Kuantan Singingi. Tingginya intensitas tugas penegakan hukum dan tuntutan pelayanan publik yang masif menuntut institusi kepolisian untuk mengelola sumber daya manusianya secara optimal demi menjaga stabilitas emosional dan profesionalitas anggota di lapangan. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan menyebarkan kuesioner kepada 234 personel yang dipilih sebagai sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang dioperasikan melalui perangkat lunak SmartPLS. Hasil evaluasi model pengukuran (outer model) mengonfirmasi bahwa seluruh indikator yang digunakan telah memenuhi syarat validitas konvergen, validitas diskriminan, serta reliabilitas konstruk yang kokoh. Selanjutnya, hasil pengujian model struktural (inner model) membuktikan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima secara empiris. Kepemimpinan pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung baik terhadap kepuasan kerja (t-statistics = 2,312; p-values = 0,021) maupun terhadap keseimbangan kehidupan kerja (t-statistics

= 5,664; p-values = 0,000). Selain itu, keseimbangan kehidupan kerja juga ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan yang sangat kuat terhadap kepuasan kerja personel (t-statistics = 8,968; p-values = 0,000). Hasil pengujian efek tidak langsung menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja berperan secara signifikan sebagai variabel mediasi dengan sifat mediasi sebagian (partial mediation) dalam menjembatani pengaruh kepemimpinan pelayanan terhadap kepuasan kerja (t-statistics = 4,470; p-values = 0,000). Berdasarkan perspektif conservation of resources theory, temuan ini menegaskan bahwa penerapan gaya kepemimpinan pelayanan oleh unsur pimpinan akan menghasilkan spiral keuntungan psikologis yang jauh lebih masif dalam meningkatkan kepuasan profesional anggota apabila institusi mampu menstimulasi dan memprioritaskan terciptanya ruang keseimbangan hidup yang sehat bagi para personelnnya.

Kata Kunci: Kepemimpinan Pelayanan, Kepuasan Kerja, Keseimbangan Kehidupan Kerja.

PENDAHULUAN

Sebagai bagian dari organisasi publik, lembaga kepolisian memegang peranan krusial dalam memelihara ketertiban, keamanan, serta menghadirkan pelayanan bagi warga. Kompleksitas dinamika masyarakat saat ini menuntut setiap personel untuk senantiasa menjunjung tinggi profesionalisme, sikap responsif, dan integritas. Meski demikian, beban kerja yang kian berat kerap tidak disertai dengan lingkungan kerja yang kondusif bagi kesejahteraan aparat, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif pada tingkat kepuasan serta efektivitas kinerja mereka.

Pekerjaan sebagai anggota kepolisian dikenal memiliki tingkat tekanan kerja yang tinggi. Personel kepolisian sering dihadapkan pada beban kerja berlebih, jam kerja yang panjang, tuntutan kesiapsiagaan selama 24 jam, serta situasi kerja yang berisiko dan penuh tekanan emosional. Selain itu, anggota kepolisian juga harus menghadapi ekspektasi publik yang tinggi serta tuntutan profesionalisme dalam setiap tindakan pelayanan dan penegakan hukum. Kondisi ini menjadikan pekerjaan kepolisian sebagai pekerjaan yang menuntut ketahanan fisik dan psikologis yang kuat (Qiu et al., 2022).

Dalam konteks Polres Kuantan Singingi, tantangan kerja tersebut semakin terasa mengingat karakteristik wilayah yang luas, kebutuhan pelayanan

masyarakat yang beragam, serta keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung. Personel Polres Kuantan Singingi tidak hanya menjalankan tugas rutin kepolisian, tetapi juga harus siap menghadapi situasi darurat, konflik sosial, serta berbagai kegiatan pengamanan yang sering kali menyita waktu pribadi dan keluarga. Akibatnya, keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi menjadi sulit dicapai, yang pada akhirnya dapat berdampak pada kepuasan kerja personel.

Kepuasan kerja merupakan kondisi emosional positif yang dihasilkan dari penilaian individu terhadap pekerjaannya (Locke, 1969). Dalam organisasi pelayanan publik seperti kepolisian, kepuasan kerja memiliki peran penting karena berkaitan dengan motivasi, komitmen organisasi, loyalitas, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pegawai yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung menunjukkan perilaku kerja yang lebih positif, seperti dedikasi, tanggung jawab, dan kesediaan untuk memberikan pelayanan yang optimal (Appiah, 2019). Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa kondisi kerja yang berat, tekanan emosional, serta perasaan ketidakadilan dalam organisasi dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja pegawai (Ayachit & Chitta, 2022; García-Cabrera et al., 2018). Dalam organisasi kepolisian, kondisi tersebut dapat memicu kelelahan kerja, stres, dan konflik peran,

yang apabila tidak dikelola dengan baik dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan Conservation of Resources (COR) Theory yang dikemukakan oleh Hobfoll (1989), individu akan berusaha memperoleh, mempertahankan, dan melindungi sumber daya yang mereka miliki. Ketika tuntutan pekerjaan menguras sumber daya tersebut tanpa adanya dukungan yang memadai, individu akan mengalami stres dan penurunan kesejahteraan psikologis, termasuk kepuasan kerja. Sebaliknya, ketersediaan sumber daya organisasi dapat membantu individu mengatasi tuntutan pekerjaan dan mencegah terjadinya kelelahan sumber daya.

Salah satu sumber daya organisasi yang penting dalam konteks kepolisian adalah kepemimpinan pelayanan (servant leadership). Kepemimpinan pelayanan menekankan orientasi pemimpin untuk melayani, mendukung, dan memberdayakan bawahan dengan mengutamakan kepentingan dan kesejahteraan mereka (Greenleaf, 1977). Pemimpin dengan gaya kepemimpinan pelayanan menunjukkan empati, kejujuran, keadilan, serta perhatian terhadap kebutuhan personal dan profesional anggota (Chiniara & Bentein, 2016).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan pelayanan berpengaruh positif terhadap berbagai outcome sikap dan perilaku pegawai, seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kesejahteraan psikologis (Bavik, 2020; Chon & Zoltan, 2019; Huertas-Valdivia et al., 2021). Dalam konteks organisasi publik dan pelayanan, kepemimpinan pelayanan dianggap relevan karena selaras dengan nilai-nilai pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat.

Sejalan dengan prinsip COR theory, kepemimpinan pelayanan dapat dipandang sebagai sumber daya sosial dan psikologis yang membantu personel kepolisian menghadapi tuntutan pekerjaan yang berat. Pemimpin yang

peduli dan suportif dapat menciptakan lingkungan kerja yang aman secara psikologis, meningkatkan rasa dihargai, serta membantu anggota mengelola tekanan kerja, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan kerja. Namun demikian, literatur menunjukkan bahwa hubungan antara kepemimpinan pelayanan dan kepuasan kerja belum sepenuhnya dipahami, terutama terkait mekanisme psikologis yang mendasarinya. Sejumlah studi dan tinjauan sistematis menyoroti adanya “black box” dalam menjelaskan bagaimana kepemimpinan pelayanan memengaruhi outcome kerja pegawai (Bavik, 2020; Gui et al., 2021). Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengungkap mekanisme mediasi yang menjelaskan hubungan tersebut.

Salah satu mekanisme yang relevan dalam konteks kepolisian adalah keseimbangan kehidupan kerja (work-life balance/WLB). Keseimbangan kehidupan kerja didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk mengharmoniskan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi dan keluarga (Clark, 2000; Hughes & Bozionelos, 2007). Dalam lingkungan kerja yang menuntut seperti kepolisian, keseimbangan kehidupan kerja merupakan sumber daya penting yang dapat melindungi individu dari kelelahan dan stres berkepanjangan.

Guna memahami bagaimana keseimbangan antara kehidupan pribadi dan kerja menjembatani dampak kepemimpinan pelayanan terhadap kepuasan kerja, riset ini dilaksanakan di Polres Kuantan Singingi. Fokus utama studi ini terbagi menjadi dua pertanyaan: pertama, sejauh mana kepemimpinan pelayanan memengaruhi kepuasan kerja personel; dan kedua, apakah keseimbangan kehidupan kerja bertindak sebagai mediator dalam hubungan tersebut.

Secara akademis, kajian ini memperkaya literatur mengenai COR theory pada organisasi publik dan mengungkap mekanisme psikologis di balik kepemimpinan berorientasi pelayanan. Secara aplikatif, hasil kajian

ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkrit bagi pimpinan kepolisian setempat untuk mengadopsi pendekatan kepemimpinan yang memperhatikan kesejahteraan bawahan, sehingga bermuara pada peningkatan performa dan mutu pelayanan masyarakat.

METODE

Jenis Penelitian

Pendekatan yang diadopsi dalam studi ini menggunakan metodologi kuantitatif melalui kombinasi desain deskriptif dan verifikatif. Pendekatan deskriptif difungsikan untuk memetakan secara akurat, objektif, dan terstruktur mengenai kondisi faktual serta karakteristik subjek yang diteliti. Pada konteks ini, peneliti bermaksud menggambarkan variabel kepemimpinan pelayanan (*servant leadership*), keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*), dan kepuasan kerja (*job satisfaction*) berdasarkan realitas yang ada di tempat penelitian.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kepolisian Resor Kuantan Singingi dalam kurun waktu dua bulan, terhitung sejak bulan Juli hingga bulan Agustus tahun dua ribu dua puluh enam. Pemilihan Kepolisian Resor Kuantan Singingi sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan karakteristik organisasi yang menuntut profesionalisme tinggi serta dinamika kerja yang kompleks, sehingga relevan untuk mengkaji fenomena kepemimpinan pelayanan, keseimbangan kehidupan kerja, dan kepuasan kerja para personel di lembaga tersebut.

Populasi dan Sampel

Objek serta subjek yang menempati wilayah generalisasi dengan kuantitas dan karakteristik tertentu untuk dipelajari dinamakan sebagai populasi (Sugiyono, 2015). Penentuan populasi ini penting agar peneliti dapat menarik kesimpulan yang

valid dari kelompok yang diamati. Merujuk pada ruang lingkup instansi yang diteliti, populasi sasaran dalam studi ini mencakup seluruh personel aktif pada Kepolisian Resor Kuantan Singingi. Hingga tahun 2026, tercatat bahwa total personel yang membentuk populasi penelitian ini adalah sebanyak 564 orang.

Dalam menetapkan jumlah minimal responden dari total populasi sebesar 564 personel tersebut, peneliti menerapkan kalkulasi berdasarkan formula penentuan ukuran sampel yang terstandarisasi (Krejcie dan Morgan, 1970). Melalui pendekatan matematis tersebut, maka diperoleh ukuran sampel representatif dalam penelitian ini yaitu sebanyak 234 orang.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan sifat dan asal perolehannya untuk memastikan akurasi analisis. Sumber data utama yang digunakan dalam studi ini sepenuhnya bersumber dari data primer.

Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini dirancang secara sistematis dan terstandarisasi guna menjamin validitas data yang diperoleh. Strategi pencarian data di lapangan (*field research*) diterapkan sebagai metode utama untuk mendapatkan data primer langsung dari sumbernya. Pelaksanaan penelitian lapangan ini dioperasikan melalui penyebaran kuesioner secara terstruktur kepada para responden yang telah ditetapkan.

Analisis Data

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam sebuah studi dimaksudkan untuk menyelidiki, mengidentifikasi, dan memaparkan keadaan, kondisi, atau fenomena tertentu yang hasilnya kemudian disajikan secara sistematis dalam laporan penelitian (Arikunto, 2013).

Batasan interpretasi tersebut dibagi ke dalam lima klasifikasi nilai yang mengalir sebagai berikut. Nilai rerata

yang berada pada rentang 1,0 sampai dengan 1,5 diinterpretasikan ke dalam kategori Sangat Tidak Setuju. Selanjutnya, nilai rerata berkisar antara lebih dari 1,5 hingga 2,5 masuk ke dalam kategori Tidak Setuju. Untuk nilai rerata yang menempati rentang di atas 2,5 sampai dengan 3,5, interpretasi diarahkan pada kategori Ragu-Ragu. Sementara itu, perolehan nilai rerata antara lebih dari 3,5 hingga 4,5 menunjukkan kategori Setuju. Terakhir, nilai rerata yang berada pada interval di atas 4,5 hingga batas maksimal 5,0 diinterpretasikan ke dalam kategori Sangat Setuju.

Analisis Verifikasi

Analisis verifikasi dalam penelitian ini ditujukan untuk menguji kebenaran hipotesis secara empiris, khususnya mengenai peran keseimbangan kehidupan kerja (work-life balance) sebagai variabel mediasi dalam memediasi pengaruh kepemimpinan pelayanan (servant leadership) terhadap kepuasan kerja (job satisfaction). Guna menguji hubungan kausalitas dan jalur mediasi antarvariabel yang kompleks tersebut, metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur (path analysis) berbasis Structural Equation Modeling dengan pendekatan Partial Least Squares (PLS-SEM). Pemilihan alat analisis PLS-SEM ini didasarkan pada beberapa karakteristik dan keunggulan metodologis yang dinilai sangat relevan dengan kondisi data serta model penelitian yang dibangun di lapangan.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian eksplanatori (explanatory research) yang mengandalkan pendekatan Partial Least Squares (PLS) dilakukan melalui prosedur penarikan sampel acak berulang dengan metode bootstrapping. Metode resampling ini diterapkan karena PLS tidak mengasumsikan data harus berdistribusi normal, sehingga memberikan fleksibilitas berupa sifat distribusi bebas (distribution free). Karakteristik ini membuat pengujian tetap valid tanpa memerlukan pemenuhan asumsi normalitas yang ketat, serta dapat

dioperasionalkan secara efektif meskipun ukuran sampel cenderung terbatas, dengan rekomendasi batas sampel minimum sebanyak 30 responden. Melalui algoritma bootstrapping, data asli dieksplorasi kembali secara acak untuk menghasilkan estimasi standar error dan nilai signifikansi yang akurat dari setiap jalur hubungan yang dihipotesiskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Servant Leadership Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja Personel Polres Kuantan Singingi

Berdasarkan hasil pengujian model struktural yang telah dianalisis sebelumnya, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kepemimpinan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja personel di Kepolisian Resor Kuantan Singingi terbukti kebenarannya secara empiris. Keputusan ilmiah ini didasarkan pada perolehan koefisien parameter jalur sampel asli sebesar 0,169 dengan capaian nilai t-statistics sebesar 2,312 yang melampaui batas ambang kritis pengujian dua arah sebesar 1,96. Keabsahan pengaruh kausalitas ini dipertegas oleh nilai p-values sebesar 0,021 yang berada di bawah standar deviasi kekeliruan alpha 5% atau 0,05. Hasil statistik tersebut menegaskan bahwa orientasi pimpinan yang berpusat pada pemberian pelayanan, pengayoman, dan pemberdayaan bawahan bertindak sebagai katalisator linier yang mampu mendongkrak akumulasi kepuasan profesional para personel kepolisian dalam menjalankan tugas-tugas kedinasannya.

Secara teoretis, keterkaitan fungsional antara kedua konstruk ini dapat divalidasi secara kokoh melalui lensa conservation of resources theory yang dikembangkan oleh Hobfoll (1989). Berdasarkan maksim teori tersebut, tingkat kepuasan kerja seorang aparatur negara sangat ditentukan oleh ketersediaan dan kemampuan organisasi dalam mengonervasi sumber daya

psikologis, sosial, dan struktural, guna membentengi diri dari risiko kelelahan akibat tuntutan tugas yang masif. Dalam konstelasi ini, gaya kepemimpinan pelayanan dari unsur pimpinan di Kepolisian Resor Kuantan Singingi hadir sebagai sebuah pasokan sumber daya eksternal yang sangat bernilai bagi para anggota. Karakteristik kepemimpinan ini mentransformasi lingkungan kerja militeristik yang kaku menjadi ekosistem yang suportif, di mana pimpinan tidak sekadar menuntut kepatuhan hierarki, melainkan aktif menyuntikkan dukungan emosional, menegakkan keadilan distributif, serta menunjukkan perhatian riil pada kesejahteraan anggota (Chiniara dan Bentein, 2016).

Servant Leadership Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Work-Life Balance Personel Polres Kuantan Singingi

Berdasarkan hasil estimasi parameter model struktural yang telah dilakukan, pengujian terhadap hipotesis kedua secara empiris membuktikan bahwa kepemimpinan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keseimbangan kehidupan kerja personel di Kepolisian Resor Kuantan Singingi. Pembuktian ini didasarkan pada perolehan koefisien parameter jalur sampel asli sebesar 0,369 dengan nilai rata-rata sampel sebesar 0,376 dan standar deviasi sebesar 0,065. Tingginya signifikansi hubungan kausalitas ini dipertegas oleh nilai t-statistics yang sangat kuat yaitu mencapai 5,664, di mana angka tersebut berada jauh di atas batas ambang kritis 1,96 untuk pengujian dua arah pada level signifikansi alpha 5%. Selain itu, nilai p-values yang menyentuh angka mutlak 0,000 semakin memperkuat kesimpulan bahwa variasi kualitas penerapan gaya kepemimpinan yang melayani oleh unsur pimpinan secara linier menentukan optimalnya tingkat keseimbangan antara dunia kerja dan ruang personal para personel di lapangan.

Selain itu, tindakan nyata pimpinan pada indikator KP2 yang benar-benar

peduli terhadap kesejahteraan pribadi anggota dengan rata-rata skor optimal sebesar 4,62, terbukti menjadi stimulan penting bagi tercapainya indikator KKK2. Melalui kepedulian tersebut, personel merasakan kepuasan yang tinggi terhadap proporsi keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka, yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata KKK2 sebesar 4,50. Kehadiran dukungan situasional dari pimpinan saat anggota menghadapi kesulitan tugas pada indikator KP4 dengan nilai rata-rata 4,44, secara simultan menopang indikator KKK5 yang mengukur kecukupan waktu bagi personel untuk beristirahat setiap minggu dengan nilai rata-rata 4,42. Pola integrasi ini menunjukkan bahwa proteksi hak-hak personal anggota oleh pimpinan yang melayani, seperti pengaturan jadwal piket yang manusiawi dan pemberian cuti tahunan, berhasil membentuk persepsi keharmonisan hidup yang baik pada indikator KKK1 dan meningkatkan kapasitas manajemen diri pada indikator KKK3.

Work-Life Balance Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja Personel Polres Kuantan Singingi

Berdasarkan hasil pengujian model struktural, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa keseimbangan kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja personel di Kepolisian Resor Kuantan Singingi terbukti kebenarannya secara empiris. Keputusan ilmiah ini didukung secara kuat oleh perolehan koefisien parameter jalur sampel asli sebesar 0,520, dengan nilai rata-rata sampel sebesar 0,527 dan standar deviasi sebesar 0,058. Jalur hubungan ini menghasilkan nilai t-statistics tertinggi di dalam model struktural, yaitu mencapai angka 8,968, yang berada jauh di atas nilai kritis 1,96 untuk pengujian dua arah pada tingkat signifikansi alpha 5%. Nilai p-values yang menyentuh angka mutlak 0,000 semakin menegaskan bahwa kapasitas personel dalam menyelaraskan tanggung jawab kedinasan dengan peran

personalnya merupakan prediktor utama yang paling dominan dalam menentukan fluktuasi tingkat kepuasan profesional mereka di lingkungan kepolisian.

Jika diuraikan berdasarkan keterkaitan operasional antar-indikator, pengaruh kuat ini bersumber dari kontribusi dimensi-dimensi pemulihan waktu yang berhasil diakumulasi oleh personel. Indikator KKK4 yang mengukur kecukupan waktu untuk melakukan aktivitas di luar pekerjaan memiliki nilai muatan tertinggi pada konstruk mediasi sebesar 0,835, yang didukung erat oleh indikator KKK5 mengenai kecukupan waktu istirahat mingguan dengan nilai muatan sebesar 0,825. Tersedianya porsi waktu yang memadai untuk menjauh sejenak dari rutinitas kedinasan ini terbukti menjadi stimulan utama yang menggerakkan indikator KK5 pada konstruk dependen, yaitu rasa nyaman bekerja sama dengan rekan kerja yang memegang nilai muatan tertinggi sebesar 0,850. Hubungan ini mengindikasikan bahwa personel yang memiliki waktu istirahat dan rekreasi yang cukup cenderung memiliki pengelolaan emosi yang lebih matang, ramah, dan solider, sehingga mampu membangun hubungan interpersonal horizontal yang sangat harmonis di lingkungan kerja.

Lebih lanjut, kepuasan subjektif personel terhadap keseimbangan waktu mereka pada indikator KKK2 dengan rata-rata skor optimal sebesar 4,50, berbanding lurus dengan kepuasan mereka terhadap aspek kompensasi finansial pada indikator KK2 dengan nilai rata-rata 4,62. Ketika hak-hak personal dan ruang kehidupan keluarga personel terakomodasi dengan baik, mereka cenderung memandang gaji dan tunjangan kinerja yang diterima sebagai bentuk penghargaan yang adil dan memuaskan dari negara. Kemampuan mengelola tuntutan ganda pada indikator KKK3 dengan nilai rata-rata 4,32 juga memberikan ruang kognitif bagi personel untuk mengapresiasi keunikan tugas kedinasan, seperti yang tecermin pada indikator KK1 di mana mereka setuju bahwa pekerjaan kepolisian merupakan

profesi yang menarik dan memberikan kepuasan batin dengan nilai rata-rata sebesar 4,49. Pola ini disempurnakan oleh rasa aman yang muncul ketika personel dapat menikmati hidup secara seimbang pada indikator KKK1, yang linier dengan persepsi positif mereka terhadap bimbingan pimpinan pada indikator KK4.

Work-Life Balance Memediasi Pengaruh Servant Leadership Terhadap Kepuasan Kerja Personel Polres Kuantan Singingi

Berdasarkan hasil pengujian model struktural untuk efek tidak langsung, hipotesis keempat yang menyatakan bahwa keseimbangan kehidupan kerja memediasi pengaruh kepemimpinan pelayanan terhadap kepuasan kerja personel di Kepolisian Resor Kuantan Singingi terbukti kebenarannya secara empiris. Penarikan kesimpulan akademis ini didasarkan pada perolehan koefisien parameter jalur untuk efek tidak langsung spesifik sebesar 0,192, dengan nilai rata-rata sampel sebesar 0,199 dan standar deviasi sebesar 0,043. Jalur mediasi ini menghasilkan nilai t-statistics sebesar 4,470, yang berada jauh di atas ambang batas kritis pengujian dua arah sebesar 1,96 pada level signifikansi alpha 5%. Keabsahan peran mediasi ini semakin diperkuat oleh nilai p-values yang menyentuh angka mutlak 0,000, yang mengonfirmasi bahwa keseimbangan kehidupan kerja bertindak sebagai intervensi psikologis yang valid dalam menjembatani pengaruh gaya kepemimpinan pelayanan pimpinan menuju pembentukan kepuasan kerja personel di lapangan.

Jika dicermati pada level keterkaitan indikator dalam model penelitian, kekuatan jalur mediasi ini bersumber dari sinkronisasi yang harmonis antara perilaku melayani pimpinan dan pemenuhan hak waktu anggota. Indikator KP5 mengenai kesediaan atasan untuk mendengarkan pendapat dan masukan dari anggota merupakan penggerak utama konstruk eksogen dengan nilai muatan outer loading tertinggi sebesar 0,800. Saluran

komunikasi horizontal yang terbuka ini memberikan keleluasaan bagi personel untuk menyelaraskan ritme dinas dengan kebutuhan keluarga, yang kemudian terefleksi secara optimal pada indikator KKK4 sebagai refleksi terkuat konstruk mediasi dengan nilai muatan sebesar 0,835, yaitu kecukupan waktu untuk melakukan aktivitas di luar pekerjaan. Ketersediaan waktu personal yang terproteksi dengan baik ini bertindak sebagai jembatan utama yang mentransfer energi positif tersebut untuk menggerakkan indikator KK5 pada konstruk dependen, yaitu rasa nyaman bekerja sama dengan rekan kerja dengan nilai muatan tertinggi sebesar 0,850. Rantai hubungan ini membuktikan bahwa perhatian pimpinan yang ditransformasikan melalui waktu istirahat yang cukup terbukti mampu mereduksi ketegangan inter personal, sehingga menciptakan ekosistem kerja tim yang solid dan melahirkan kepuasan kerja yang paripurna.

SIMPULAN

1. Kepemimpinan pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan kerja personel. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin optimal unsur pimpinan dalam menerapkan karakteristik gaya kepemimpinan yang melayani, seperti bersikap akomodatif dalam mendengarkan masukan bawahan dan menunjukkan ketulusan peduli pada kesejahteraan, maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan profesional personel terhadap profesi dan instansinya secara linier.
2. Kepemimpinan pelayanan secara empiris berpengaruh positif dan signifikan terhadap keseimbangan kehidupan kerja personel. Temuan ini menegaskan bahwa dukungan emosional, fleksibilitas manajerial, dan pengayoman yang diberikan oleh pimpinan bertindak sebagai sumber daya kontekstual yang krusial bagi

anggota dalam mengelola tuntutan dinas di lapangan agar tidak berbenturan dengan kepentingan domestik mereka.

3. Keseimbangan kehidupan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan yang sangat kuat secara langsung terhadap kepuasan kerja personel. Bahkan, koefisien parameter jalur pada hubungan ini mencatatkan nilai tertinggi di dalam model struktural, yang membuktikan bahwa kemampuan personel dalam menyelaraskan porsi waktu profesional dengan waktu personal, termasuk terpenuhinya hak istirahat mingguan, merupakan determinan utama yang paling sensitif dalam menentukan tinggi rendahnya kepuasan kerja para anggota di lingkungan kepolisian.
4. Keseimbangan kehidupan kerja terbukti berperan secara signifikan sebagai variabel mediasi dengan sifat mediasi sebagian (partial mediation) dalam
5. menjembatani pengaruh antara kepemimpinan pelayanan terhadap kepuasan kerja personel. Mekanisme psikologis ini menjelaskan bahwa intervensi gaya kepemimpinan pelayanan dari pimpinan tidak hanya langsung menyentuh kepuasan kerja anggota secara instan, melainkan efeknya akan jauh lebih masif dan berkelanjutan apabila pimpinan mampu menstimulasi terciptanya ruang kehidupan yang seimbang, sehat, dan harmonis terlebih dahulu bagi seluruh personel Kepolisian Resor Kuantan Singingi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, A. M., Foroutan, T., & Megdadi, K. J. (2019). An integrative review: High-performance work systems, psychological capital and future time perspective. *International Journal of Organizational Analysis*, 27(4), 1093–1110.

- <https://doi.org/10.1108/IJOA-12-2017-1302>
- Al-Azab, M. R., & Al-Romeedy, B. S. (2024). Servant leadership and tourism businesses' outcomes: A multiple mediation model. *Tourism Review*, 79(1), 184–204. <https://doi.org/10.1108/TR-11-2022-0538>
- Ayachit, M., & Chitta, S. (2022). A systematic review of burnout studies from the hospitality literature. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 31(2), 125–144. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1957743>
- Bavik, A. (2020). A systematic review of the servant leadership literature in management and hospitality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(1), 347–382. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2018-0788>
- Benítez-Núñez, C., Dorta-Afonso, D., & De Saá-Pérez, P. (2024). High-performance work systems and employees' outcomes in challenging contexts: The role of hindrance stressors. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 33(6), 807–830. <https://doi.org/10.1080/19368623.2024.2305638>
- Boon, C., Den Hartog, D. N., & Lepak, D. P. (2019). A systematic review of human resource management systems and their measurement. *Journal of Management*, 45(6), 2498–2537. <https://doi.org/10.1177/0149206318818718>
- Chen, I.-S., & Fellenz, M. R. (2020). Personal resources and personal demands for work engagement: Evidence from employees in the service industry. *International Journal of Hospitality Management*, 90, Article 102600. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102600>
- Chiniara, M., & Bentein, K. (2016). Linking servant leadership to individual performance: Differentiating the mediating role of autonomy, competence and relatedness need satisfaction. *The Leadership Quarterly*, 27(1), 124–141. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2015.08.004>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R. Springer.
- Huning, T. M., Hurt, K. J., & Frieder, R. E. (2020). The effect of servant leadership, perceived organizational support, job satisfaction and job embeddedness on turnover intentions. *Evidence-Based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*, 8(2), 177–194. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-06-2019-0049>
- Khan, M. M., Mubarik, M. S., & Islam, T. (2021). Leading the innovation: Role of trust and job crafting as sequential mediators relating servant leadership and innovative work behavior. *European Journal of Innovation Management*, 24(5), 1547–1568. <https://doi.org/10.1108/EJIM-05-2020-0187>
- Kock, N. (2015). Common method bias in PLS-SEM: A full collinearity assessment approach. *International Journal of e-Collaboration*, 11(4), 1–10. <https://doi.org/10.4018/IJEC.2015100101>
- Lemoine, G. J., Hartnell, C. A., & Leroy, H. (2019). Taking stock of moral approaches to leadership: An integrative review of ethical, authentic, and servant leadership. *Academy of Management Annals*, 13(1), 148–187.

- <https://doi.org/10.5465/annals.2016.0121>
- Miao, R., Bozionelos, N., Zhou, W., & Newman, A. (2021). High-performance work systems and key employee attitudes: The roles of psychological capital and an interactional justice climate. *The International Journal of Human Resource Management*, 32(2), 443–477.
<https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1710722>
- Peethambaran, M., & Naim, M. F. (2024). Unlocking employee flourishing in the hospitality industry: Role of high-performance work systems, psychological capital and work passion. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 8(1), 80–101.
<https://doi.org/10.1108/JHTI-12-2023-0906>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Qiu, H., Li, M., Bai, B., Wang, N., & Li, Y. (2022). The impact of AI-enabled service attributes on service hospitableness: The role of employee physical and psychological workload. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(4), 1374–1398.
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2021-0960>
- Rabiul, M. K., Patwary, A. K., & Panha, I. (2022). The role of servant leadership, self-efficacy, high-performance work systems, and work engagement in increasing service-oriented behavior. *Journal of Hospitality & Marketing & Management*, 31(4), 504–526.
<https://doi.org/10.1080/19368623.2022.1990169>
- Shmueli, G., Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J. H., Ting, H., Vaithilingam, S., & Ringle, C. M. (2019). Predictive model assessment in PLS-SEM: Guidelines for using PLSpredict. *European Journal of Marketing*, 53(11), 2322–2347.
<https://doi.org/10.1108/EJM-02-2019-0189>
- Suazo, M. M. (2009). The mediating role of psychological contract violation on the relations between psychological contract breach and work-related attitudes and behaviors. *Journal of Managerial Psychology*, 24(2), 136–160.
<https://doi.org/10.1108/02683940910928856>
- Ten Brummelhuis, L. L., & Bakker, A. B. (2012). A resource perspective on the work–home interface: The work–home resources model. *American Psychologist*, 67(7), 545–556.
<https://doi.org/10.1037/a0027974>
- Van Dierendonck, D. (2011). Servant leadership: A review and synthesis. *Journal of Management*, 37(4), 1228–1261.
<https://doi.org/10.1177/0149206310380462>
- Wang, M., Kwan, H. K., & Zhou, A. (2017). Effects of servant leadership on work–family balance in China. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 55(4), 387–407.
<https://doi.org/10.1111/1744-7941.12122>
- Zhang, H., Kwong Kwan, H., Everett, A. M., & Jian, Z. (2012). Servant leadership, organizational identification, and work-to-family enrichment: The moderating role of work climate for sharing family concerns. *Human Resource*