

## **PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN STRES KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN GIANYAR**

**Kadek Diah Gunari<sup>1\*</sup> | Ni Putu Yeni Astiti<sup>2</sup> | I Nyoman Resa Adhika<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar

\*korespondensi: [kadekdiah2233@gmail.com](mailto:kadekdiah2233@gmail.com)

**Abstract:** Salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) juga merupakan proses menyampaikan tujuan organisasi lewat memanfaatkan manusia ataupun orang yang terdapat di dalamnya. Selain Manajemen SDM, salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik menciptakan reputasi positif bagi perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *work life balance* dan stres kerja terhadap kualitas pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Gianyar. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 75 responden yang merupakan pegawai kontrak pada BPKAD Kabupaten Gianyar dengan pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Data diambil dengan kuesioner skala likert dan diolah menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS). Hasil penelitian membuktikan bahwa *Work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, *Work life balance* berpengaruh negatif terhadap stres kerja, dan stres kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

**Kata kunci :** *work life balance*, stres kerja, kualitas pelayanan

### **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan. SDM merujuk pada karyawan atau tenaga kerja yang dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan, maka dari itu perusahaan harus mampu memanfaatkan sumber daya manusia sebaik mungkin agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kualitas pelayanan (Hasibuan, 2020:10).

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap suatu tingkat pelayanan dibandingkan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Pelayanan yang diterima atau diberikan memenuhi harapan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan Kotler (2022).

Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah *work life balance*, dimana *work life balance* menurut Rifadha et. al., (2020) merupakan kapabilitas seorang individu dapat memenuhi tugas dari pekerjaannya serta tuntutan dari luar pekerjaan, dan hal tersebut membuat individu bahagia.

Faktor lain yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang baik adalah stres kerja. Adhika, dkk (2022) menemukan bahwa setiap aspek di pekerjaan dapat menjadi pembangkit stres. Stres kerja yang tinggi dan tidak dapat dikendalikan oleh karyawan dapat mengancam kemampuan karyawan dalam bekerja yang akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya dan kemudian dapat menurunkan kinerjanya. Oleh karenanya diperlukan kerjasama antara kedua belah pihak untuk menyelesaikan persoalan stres tersebut.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Pada BPKAD Kabupaten Gianyar dapat dilihat hasil wawancara peneliti yang berkaitan dengan indikator dari kualitas pelayanan, dimana hasil wawancara terhadap 5 orang masyarakat/wajib pajak menunjukkan data sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Penerapan Indikator Kualitas Pelayanan**  
**Pada BPKAD Kabupaten Gianyar**

No.	Indikator Kualitas Pelayanan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Sarana prasarana fisik BPKAD yang memadai.	80%	20%
2.	Memberikan pelayanan secara tepat waktu.	73,3%	26,7%
3.	Memberikan pelayanan yang tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.	100%	-
4.	Kesopnan santunan para pegawai BPKAD dalam memberikan pelayanan.	100%	-
5.	Memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.	100%	-

Sumber: Hasil wawancara masyarakat/wajib pajak pada BPKAD Kab. Gianyar, 2023

Berdasarkan data hasil wawancara terhadap 5 orang masyarakat/wajib pajak pada BPKAD Kab. Gianyar mengenai indikator kualitas pelayanan dimana indikator tersebut secara keseluruhan belum mencapai 100%. Masih ada sarana prasarana fisik BPKAD yang belum memadai seperti tempat duduk yang terdapat pada pengambilan berkas yang sudah divalidasi mengalami kekurangan tempat duduk, sehingga masyarakat yang akan melakukan pelayanan seperti ditelantarkan dikarenakan

jumlah tempat duduk yang tidak memadai. Pelayanan yang diberikan dirasa belum tepat waktu karena hanya ada 1 orang pegawai pada bagian penginputan berkas yang menyebabkan berkas yang seharusnya selesai pada 5 hari kerja menjadi lebih lama dari itu. Pada indikator satu dan dua menunjukkan bukti bahwa ada beberapa wajib pajak yang tidak setuju dengan penerapan indikator tersebut, sehingga menyebabkan adanya permasalahan kualitas pelayanan pada BPKAD Kabupaten Gianyar. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat para masyarakat menjadi lebih nyaman saat melakukan pelayanan, hal ini didukung oleh penelitian Rizan, dkk (2022) yang menyatakan *work-life balance* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kualitas layanan yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Indrian, dkk (2023) yang menyatakan *work life balance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

## LITERATUR

### ***Social Exchange Theory***

Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange theory*) digagas oleh Blau (1964), teori ini menyatakan bahwa seseorang akan membalas perlakuan orang lain terhadap dirinya seperti apa yang orang lain perlakukan kepadanya. Mengacu pada teori pertukaran sosial ini, maka pelanggan atau nasabah akan memperlihatkan sikap puas dan akan berperilaku loyal terhadap perusahaan atau bank maupun non bank apabila hubungan yang diberikan oleh perusahaan berjalan dengan baik. Teori ini menekankan pentingnya persepsi dukungan organisasi dalam mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja (Aydin, 2020). Teori pertukaran sosial (SET) menyediakan kerangka kerja yang berharga untuk memahami stres kerja dengan menekankan hubungan timbal balik antara individu di tempat kerja (Alfandri, dkk 2020).

### ***Work Life Balance***

Moore (2022), menyatakan bahwa keseimbangan kehidupan kerja sebagai situasi dimana pekerja merasa mampu menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan pribadi atau komitmen lain. *Work life balance* dalam pandangan karyawan adalah kemampuan untuk menjalankan dan mengelola tugas sebagai seorang pekerja dan bertanggung jawab terhadap kehidupan pribadi dan keluarganya. Sedangkan perusahaan memandang *work life balance* sebagai tantangan untuk menciptakan budaya yang mendukung terhadap pekerjaan dalam perusahaan, dimana karyawan dapat fokus untuk menyelesaikan pekerjaan mereka di tempat kerja sehingga dapat tercipta dan memberikan kontribusi yang positif bagi perusahaan guna mencapai tujuannya. Tiga indikator *work life balance* menurut Lockwood (2021) yaitu, 1). Keseimbangan Waktu, 2). Keseimbangan Keterlibatan, dan 3). Keseimbangan Kepuasan.

## Stres Kerja

Stres kerja merupakan suatu keadaan yang bersifat internal karena oleh tuntutan fisik (badan), lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Tekanan-tekanan yang didapatkan dalam pekerjaan dan keluarga menimbulkan peristiwa-peristiwa yang merupakan luapan emosi yaitu stres kerja, Nusran (2022:72). Terdapat indikator stres kerja menurut Fridayanti, *et. al.*, (2021) yaitu, 1). *Time Pressure* (Tekanan Waktu) dan 2). *Anxiety* (Kegelisahan).

## Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2020:61) adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, dkk (2020:11) yaitu, 1). Berwujud (*tangible*), 2). Keandalan (*reliability*), 3). Ketanggapan (*responsiveness*), 4). Jaminan dan Kepastian (*assurance*), 5). Empati (*emphaty*).

## Hipotesis Penelitian

### Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap Kualitas Pelayanan

Kehidupan kerja dan kehidupan pribadi tidak seimbang, membangun WLB pada akhirnya akan menghasilkan tenaga kerja yang lebih puas, yang mendukung produktivitas dan kesuksesan di tempat kerja. Efektivitas kerja pegawai dan tingkat pelayanan keduanya dipengaruhi oleh semua yang disediakan oleh perusahaan. Jelas bahwa masalah yang disebabkan oleh stres dan WLB yang tidak terorganisir merupakan kekhawatiran utama baik bagi pemberi kerja maupun pegawai. Akibatnya, perusahaan harus semakin menyadari keseimbangan ini untuk mempertahankan karyawan dan menjaga kualitas layanan yang tinggi. Hal ini didukung dengan penelitian Rizan, dkk (2022), Noviani, (2021), Pebiyanti, dkk (2021), Indrian, dkk (2023) dan Saputra (2021) hasil penelitian menunjukkan *work life balance* berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: *Work Life Balance* berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan.

### Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap Stres Kerja

Stres kerja merupakan suatu keadaan yang bersifat internal karena oleh tuntutan fisik (badan), lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Herdianti, dkk (2020) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa

ada dampak negatif antara work life balance dengan stress kerja, artinya adalah jika *work-life balance* meningkat, maka stres kerja karyawan akan berkurang. Sebaliknya, ketika Work life balance rendah, stress akan tinggi. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sitanggung, dkk (2021), Piscesta, dkk (2022), Wirawan (2022), Urba, dkk (2022), dan Nurisman, dkk (2022) dimana hasil penelitian ini menunjukkan *work life balance* dan beban kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap stress kerja dan menunjukkan hasil *work life balance* berpengaruh negatif signifikan terhadap stres kerja. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: *Work life balance* berpengaruh negatif signifikan terhadap stres kerja.

### **Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan**

Efek umum stres pada tubuh seperti sakit kepala, ketegangan atau nyeri otot, nyeri dada, peningkatan denyut jantung dan tekanan darah, sistem kekebalan tubuh melemah, kelelahan/susah tidur, masalah perut dan pencernaan, gula darah tinggi, peningkatan kolesterol dan asam lemak dalam darah untuk sistem produksi energi. Stres juga dapat mempengaruhi suasana hati dan pikiran, menjadikan seseorang pelupa, mengalami kegelisahan, lekas marah, defensif, perubahan suasana hati, hipersensitivitas, kemarahan serta mengurangi kemampuan berpikir jernih atau fokus. Menurut asumsi peneliti tentang stres kerja dengan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal sangat erat hubungannya. Dengan demikian stres kerja dapat dikatakan akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pada saat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak puskesmas. Hal ini didukung oleh penelitian Nadhova, dkk (2022), Saputra, dkk (2020), Hakman, dkk (2021), Issalillah (2022), dan Fitria, dkk (2023) menunjukkan bahwa stress kerja perawat dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan meningkatkan kemungkinan pegawai yang keluar dan menunjukkan stress kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Stres kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

### **METODELOGI PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) yang beralamat di Jalan Ciung Wanara Nomor 16 Gianyar. Objek dalam penelitian ini adalah *work-life balance*, stres kerja dan kualitas pelayanan pada BPKAD Kabupaten Gianyar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai kontrak pada BPKAD Kabupaten Gianyar yang berjumlah 75 orang. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan sampel jenuh. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan

kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Uji Instrumen**

1. Uji Validitas

Pada penelitian ini setiap item pernyataan dari masing-masing variabel *work life balance*, stres kerja dan kualitas pelayanan memiliki nilai korelasi lebih besar dari 0,30 dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Pada penelitian ini setiap item pertanyaan dari masing-masing variabel *work life balance*, stres kerja dan kualitas pelayanan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan sudah reliabel.

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Asumsi Klasik Persamaan  $Y_1 = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$**

1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas *Kolmogorov Smirnov Test* menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*  $0,000 < 0,05$  dengan demikian dapat dikatakan variabel tersebut berdistribusi tidak normal. Nilai yang dihasilkan lebih kecil dari signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data mengikuti sebaran tidak normal.

2. Hasil Uji Multikolinearitas

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14,714	1,783		8,253	0,000		
	<i>Work Life Balance</i>	0,511	0,116	0,464	4,399	0,000	0,980	1,020
	Stres Kerja	0,000	0,108	0,000	0,004	0,997	0,980	1,020

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai tolerance dari variabel bebas yaitu *work life balance* dan stres kerja  $\geq 0,10$  dan nilai VIF  $\leq 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

<b>Correlations</b>					
			<b>Work Life Balance</b>	<b>Stres Kerja</b>	<b>abs</b>
Spearman's rho	Work Life Balance	Correlation Coefficient	1,000	-0,115	0,460
		Sig. (2-tailed)		0,324	0,000
		N	75	75	75
	Stres Kerja	Correlation Coefficient	-0,115	1,000	0,035
		Sig. (2-tailed)	0,324		0,763
		N	75	75	75
	abs	Correlation Coefficient	0,460	0,035	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000	0,763	
		N	75	75	75

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa signifikansi antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

**Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda**

**Tabel 4**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

	<b>B</b>	<b>Beta</b>	<b>t</b>	<b>Sig.</b>
Konstanta	14,714		8,253	0,000
<i>Work Life Balance</i>	0,511	0,464	4,399	0,000
Stres Kerja	0,000	0,000	0,004	0,997
R	0,464			
<i>Adjusted R Square</i>	0,193			
F	9,868			
Sig. F	0,000			

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 5.4 dibuat persamaan model regresi linear berganda sebagai berikut:  $Y = 14,714 + 0,511X_1 + 0,00X_2$ . Persamaan tersebut memberi informasi bahwa:

$\beta_1 = 0,511$  hal ini berarti variabel *Work Life Balance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

$\beta_2 = 0,000$  hal ini berarti variabel stres kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

**Hasil Uji Determinasi**

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Determinasi**

<i>Model Summary<sup>b</sup></i>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,464 <sup>a</sup>	0,215	0,193	1,513
a. Predictors: (Constant), Stress Kerja, Work Life Balance				
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan				

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5 diperoleh nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah 0,193. Ini berarti besarnya kontribusi antara work life balance dan stress kerja terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 19,3% sedangkan sisanya 80,7% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**Hasil Uji F**

**Tabel 6**  
**Hasil Uji F**

<i>ANOVA<sup>b</sup></i>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45,162	2	22,581	9,868	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	164,758	72	2,288		
	Total	209,920	74			
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						
b. Predictors: (Constant), Stres Kerja, Work Life Balance						

Sumber: Data diolah, 2024

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh *work life balance* dan stres kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan adalah signifikan atau hanya diperoleh secara kebetulan. Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.7, diperoleh nilai F hitung 9,868 dan signifikansi F adalah  $0,000 < 0,05$ . Ini menunjukkan *work life balance* dan stress kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini juga berarti semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh nyata secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

**Uji t**

**Tabel 7**  
**Hasil Uji t**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,714	1,783		8,253	0,000
	Work Life Balance	0,511	0,116	0,464	4,399	0,000
	Stres Kerja	0,000	0,108	0,000	0,004	0,997

Sumber: Data diolah, 2024

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh *work life balance* dan stres kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan adalah signifikansi atau hanya diperoleh secara kebetulan. Berdasarkan Tabel. 5.6 di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a) Pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t-hitung untuk *work life balance* adalah 4,399, diperoleh juga koefisien beta 0,464, dan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Ini menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut juga berarti bahwa hipotesis pertama (H1) yang menyatakan *work life balance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dapat diterima.

b) Pengaruh Stres Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t-hitung untuk stres kerja adalah 0,004, diperoleh juga nilai koefisien beta 0,000, dan signifikansi sebesar  $0,997 > 0,05$ . Ini menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut berarti bahwa hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan stres kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan ditolak.

**Pembahasan Hasil Penelitian**

**Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap Kualitas Pelayanan**

*Work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BPKAD Kabupaten Gianyar. Hal tersebut memiliki arti, semakin baik *work life balance* maka akan diikuti oleh meningkatnya kualitas pelayanan. Ketika pegawai memiliki keseimbangan yang baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, pegawai cenderung termotivasi dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Adanya pengaruh positif ini, manajemen BPKAD Kabupaten Gianyar disarankan untuk menerapkan kebijakan yang mendukung keseimbangan kerja hidup pegawai, seperti fleksibilitas waktu kerja atau program kesejahteraan untuk meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai dalam memberikan layanan publik. Hal ini didukung dengan penelitian Rizan, dkk (2022), Noviani, (2021), Pebiyanti, dkk (2021), Indrian, dkk (2023) dan Saputra (2021) hasil penelitian

menunjukkan *work life balance* berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan.

### **Pengaruh Stres Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan**

Stres kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada BPKAD Kabupaten Gianyar. Hal tersebut memiliki arti semakin baik atau buruknya stres kerja maka kualitas pelayanan akan tetap. Kualitas pelayanan BPKAD Kabupaten Gianyar tetap stabil meskipun terdapat variasi dalam tingkat stres kerja. Ini menunjukkan bahwa faktor lain mungkin lebih berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan stres kerja itu sendiri. Hal ini memberikan pemahaman penting bagi manajemen tentang perlunya fokus pada faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan tanpa terpengaruh oleh tingkat stres pegawai. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi, dkk (2023) yang menunjukkan hubungan antara tingkat stres kerja perawat dengan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik tidak ada hubungan bermakna.

## **SIMPULAN DAN LIMITASI**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: *Work Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada BPKAD Kabupaten Gianyar. Artinya semakin baik *work life balance* maka kualitas pelayanan pada BPKAD Kabupaten Gianyar akan meningkat. *Work life balance* berpengaruh negatif terhadap stres kerja pegawai pada BPKAD Kabupaten Gianyar. Artinya semakin rendah *work life balance* maka stres kerja pegawai pada BPKAD Kabupaten Gianyar akan meningkat. Stres kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada BPKAD Kabupaten Gianyar. Artinya semakin baik atau buruknya stres kerja maka kualitas pelayanan pada BPKAD Kabupaten Gianyar akan tetap.

### **Limitasi**

Keterbatasan dari penelitian ini adalah 1). Penelitian ini mungkin tidak mempertimbangkan variabel lain yang juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti kepuasan kerja, motivasi, atau faktor eksternal lainnya yang mungkin berkontribusi pada stres kerja dan kualitas pelayanan. 2). Penelitian dilakukan di satu lokasi spesifik hanya di BPKAD Kabupaten Gianyar, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat diterapkan secara luas ke organisasi lain dengan konteks yang berbeda.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adhika, A., [et al.]. (2022). Pengaruh stres kerja, kepuasan kerja, dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan PT. Samudera Gemilang Denpasar. *Jurnal Satyagraha*, 4(2), 114-122.
- Alfandri, A., [et al.]. (2020). Memahami hasil kesehatan setelah agresi di tempat kerja perspektif pertukaran sosial. *Jurnal Global Manajemen*, 13(1), 88-95.
- Ayudin, A. (2021). Hubungan pertukaran sosial dan ekonomi dalam konteks komitmen organisasi. *Jurnal Manajemen*, 7(1), 26-44.
- Blau, P. M. (1964). *Gerontologi*. GET Press Indonesia.
- Dewi, N. P. S., [et al.]. (2023). Hubungan tingkat stres kerja pada perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Universitas Mataram. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima*, 5(1), 73-87.
- Fitria, F., [et al.]. (2023). Hubungan stres kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medan Sunggal. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 1(Suppl. 1), 393-399.
- Fridayanti, F., [et al.]. (2021). Pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Gemilang Inti Sukses Jombang. *Jurnal Global Manajemen*, 13(1), 88-95.
- Hakman, H., [et al.]. (2021). Pengaruh beban kerja, stres kerja, motivasi kerja terhadap kinerja perawat pasien COVID-19. *Nursing Care and Health Technology Journal*, 1(2), 48-54.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Desain sistem manajemen kinerja*. Ahlimedia Press.
- Indrian, I., [et al.]. (2023). Pengaruh burnout dan work life balance terhadap kepuasan kerja serta implikasinya terhadap kinerja. *Journal Intelektual*, 2(1), 27-37.
- Issalillah, F. (2022). Pengaruh stres kerja dengan kinerja perawat di rumah sakit. *Jurnal Satyagraha*, 5(1), 48-56.
- Kotler, P. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Lockwood, N. R. (2024). Pengaruh work-life balance dan burnout terhadap kepuasan kerja karyawan bagian lapangan CV Putra Mandiri. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia*, 2(2), 203-217.
- Moore, C. (2022). Hubungan antara work life balance dan stres kerja pada karyawan. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 4(3), 694-700.
- Nadhova, N., [et al.]. (2022). Pengaruh stress kerja dan kualitas terhadap turnover intention perawat di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Keperawatan Priority*, 5(1), 34-43.
- Noviani, N. (2021). Pengaruh work life balance dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di masa work from home pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Indramayu. *Jurnal Syntax Admiration*, 2(11), 2037-2050.



- Nurisman, N., [et al.]. (2022). Peran work life balance dalam memoderasi hubungan antara konflik pekerjaan dan keluarga terhadap stres pekerjaan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(6), 1-10.
- Nusran, M. (2022). Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(3), 741-749.
- Pebiyanti, P., [et al.]. (2021). Pengaruh work life balance dan stres kerja terhadap kinerja karyawan (Studi pada Bank BJB Cabang Tasikmalaya). *\*e-Proceeding of Management*, 8\*(4), 3751-3771.
- Piscesta, P., [et al.]. (2022). Pengaruh work life balance terhadap stress kerja pada akuntan pendidik di Kota Palembang. *Jurnal Informasi Akuntansi*, 1(2), 129-140.
- Rifadha, R., [et al.]. (2020). Peran work-life balance dan kepuasan kerja terhadap kinerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 20(1), 606-620.
- Rizan, R., [et al.]. (2022). Peran work-life balance dan stress kerja dalam menciptakan kepuasan kerja serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan rumah sakit di Karawang. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 13(2), 306-330.
- Saputra, S. (2021). Analisis work-life balance pada perawat wanita sudah menikah (Studi kasus Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib) Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Manajerial dan Bisnis Tanjung Pinang*, 4(2), 106-114.
- Saputra, S., [et al.]. (2020). Hubungan peran ganda dan stres kerja dengan kinerja perawat wanita di pelayanan rumah sakit. *JOHC*, 1(2), 1-10.
- Sitanggang, S., [et al.]. (2021). Pengaruh work life balance dan beban kerja terhadap stress kerja (Studi pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Kediri Jawa Timur). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2), 1-15.
- Tjiptono, F. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, produk dan harga terhadap minat beli pada toko online Lazada di Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi*, 22(1), 101-118.
- Urba, U., [et al.]. (2022). Hubungan antara work life balance dan stres kerja pada karyawan. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 4(3), 694-700.
- Wirawan, W. (2022). Pengaruh beban kerja terhadap stress kerja melalui work life balance. *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan Sibatik Journal*, 1(10), 2169-2180.
- Zeithaml, V. A., [et al.]. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.