

1. Pendahuluan

Munculnya transformasi digital di sektor pemerintahan Indonesia telah membentuk pola baru dalam pelayanan publik, di mana pegawai negeri sipil dihadapkan pada tuntutan adaptasi teknologi informasi yang masif. Kitsios et al. (2023) menyatakan bahwa transformasi digital meningkatkan harapan masyarakat terhadap layanan digital berkualitas dari badan administrasi publik. Aminah & Saksono (2021) menegaskan tujuan utama transformasi digital adalah meningkatkan layanan publik dan administrasi pemerintah, sementara Shibambu & Ngoepe (2025) menambahkan bahwa hal ini mempersiapkan pemerintah menghadapi Industri 4.0 dan Masyarakat 5.0.

Dalam upaya mewujudkan kebijakan sistem Satu Data Indonesia yang terbuka dan transparan serta terwujudnya perencanaan dan perumusan kebijakan program Bangga Kencana yang berbasis pada data, maka Kementerian Kependudukan dan Pembangunan Keluarga / BKKBN meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA) terintegrasi Sistem Rantai Pasok Alat dan Obat Kontrasepsi (SIRIKA) yang diimplementasikan di semua tingkatan, mulai pusat hingga fasilitas kesehatan, guna meningkatkan efisiensi pengelolaan data keluarga dan mutasi alat dan obat kontrasepsi. Hal ini mencerminkan komitmen nasional untuk optimalisasi pelayanan masyarakat melalui digitalisasi.

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Tegal yang bertanggung jawab atas distribusi alat dan obat kontrasepsi BKKBN di wilayah Kabupaten Tegal, wajib mengadopsi SIGA yang terintegrasi SIRIKA dalam operasionalnya. Observasi dan wawancara pendahuluan mengungkap kesulitan dari pengelola program KB dalam mengoperasikan SIGA terintegrasi SIRIKA, di fasilitas kesehatan yang teregister dalam sistem SIGA BKKBN merasa tertekan karena harus belajar dan menggunakan aplikasi tersebut dalam pencatatan dan pelaporan pelayanan KB serta mutasi alat dan obat kontrasepsi. Fenomena ini mengganggu keseimbangan kerja-keluarga dan menurunkan kepuasan kerja personel.

Kepuasan kerja merupakan sikap positif pegawai terhadap pekerjaan yang dipengaruhi berbagai faktor seperti gaji, dukungan rekan, dan pengembangan karir. Munir & Rahman (2016) mendefinisikannya sebagai konstruk multidimensional mencakup manfaat, dukungan atasan, dan kesempatan karir. Penelitian Ninaus et al. (2021) menunjukkan kepuasan kerja dipengaruhi persepsi teknologi informasi dan keseimbangan kerja-keluarga di sektor publik.

Persepsi terhadap teknologi informasi (TI) mencakup pandangan TI sebagai sumber daya sekaligus tuntutan kerja yang memengaruhi kesejahteraan pegawai. Ninaus et al. (2021) mengidentifikasi dimensi ICT demand seperti tekanan waktu dan gangguan komunikasi, serta ICT resource seperti efisiensi koordinasi. Berg-Beckhoff et al. (2017) dan Burman & Goswami (2018) menekankan TI sebagai faktor utama stres kerja yang berpotensi menimbulkan burnout.

Work-family balance merujuk pada kemampuan individu memenuhi tanggung jawab kerja dan keluarga secara seimbang tanpa konflik peran. Greenhaus & Beutell (1985) mendefinisikan konflik kerja-keluarga sebagai ketegangan interrole, sementara Greenhaus & Powell (2006) menyoroti enrichment antar-domain. Wang & Li (2021) serta Sahay & Wei (2023) menunjukkan ketidakseimbangan ini meningkat akibat tuntutan digital pada pegawai perempuan.

Burnout berperan sebagai variabel moderasi yang memengaruhi kekuatan hubungan persepsi TI dan work-family balance terhadap kepuasan kerja. Bakker & Demerouti (2017) melalui JD-R theory menjelaskan burnout muncul dari ketidakseimbangan job demands dan resources, termasuk tuntutan TI. Ninaus et al. (2021) menemukan keseimbangan kerja-keluarga memoderasi dampak negatif tuntutan TI terhadap kelelahan kerja.

Research gap terletak pada penyatuan variabel tuntutan dan sumber daya TI, serta kurangnya kajian moderasi burnout di sektor publik Indonesia. Ninaus et al. (2021) fokus pada pegawai universitas Austria, Zhou et al. (2024) pada dokter desa Cina, dan Urban et al. (2024)

pada tenaga kesehatan Italia, tanpa konteks pelayanan publik daerah lokal. Kesenjangan ini mencakup hasil inkonsisten peran work-family balance terhadap burnout dan kepuasan kerja.

Novelty penelitian ini berada pada integrasi JD-R theory dengan TAM dan Work-Family Interface Theory dalam menguji burnout sebagai moderator pada pengelola program KB di Kabupaten Tegal. Pendekatan ini mengeksplorasi hubungan tuntutan-sumber daya TI terhadap burnout, work-family balance, dan kepuasan kerja di konteks transformasi digital pelayanan publik Indonesia. Hal ini memberikan kontribusi empiris baru pada literatur manajemen sumber daya manusia sektor publik.

Urgensi penelitian muncul dari prevalensi burnout yang meningkat pasca-pandemi, sebagaimana dicatat Meseguer de Pedro et al. (2021), serta kebutuhan optimalisasi aplikasi SIGA yang terintegrasi dengan SIRIKA untuk pencatatan dan pelaporan hasil pelayanan KB serta mutasi alat dan obat kontrasepsi. Tanpa intervensi, kesulitan adaptasi TI berisiko menurunkan kepuasan kerja dan kinerja pegawai, berdampak pada layanan masyarakat Kabupaten Tegal. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi Dinas P3AP2 dan KB Kabupaten Tegal, BKKBN dan pimpinan fasilitas kesehatan dalam mengelola transformasi digital.

Atas dasar tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh persepsi terhadap TI dan *work family balance* terhadap kepuasan kerja yang dimoderasi oleh *burnout*. dengan mengajukan pertanyaan penelitian (i) Apakah persepsi terhadap TI berpengaruh pada kepuasan kerja ? (ii) Apakah *work family balance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja ? (iii) Apakah pengaruh persepsi terhadap TI pada kepuasan kerja dimoderasi oleh *burnout* ? (iv) Apakah pengaruh *work family balance* terhadap kepuasan kerja dimoderasi oleh *burnout*?

2. Kajian Pustaka

2.1. Telaah Pustaka

a. Job Demand Theory

Teori Job Demands-Resources (JD-R) adalah kerangka kerja desain pekerjaan yang menggabungkan perspektif stres dan motivasi kerja. Teori ini menjelaskan bahwa kesejahteraan dan kinerja karyawan dipengaruhi oleh dua proses utama yaitu proses stres akibat tuntutan pekerjaan, dan proses motivasi yang didorong oleh sumber daya pekerjaan. (Bakker & Demerouti, 2017; Van Veldhoven et al., 2020). Penjelasan dari (Bakker & Demerouti, 2022) bahwa Teori *Job Demands-Resources* (JD-R) adalah teori desain pekerjaan yang menekankan pentingnya keseimbangan antara tuntutan dan sumber daya pekerjaan. Dengan memahami dan mengelola kedua aspek ini, organisasi dapat meningkatkan kesejahteraan, motivasi, dan kinerja karyawan secara efektif.

Komponen pertama, yaitu tuntutan kerja terdiri dari aspek fisik, psikologi, sosial, atau organisasi yang membutuhkan dukungan usaha atau kemampuan fisik atau psikologi (seperti dukungan kognitif dan emosi) (Bakker & Demerouti, 2007). Sebagai contoh yaitu tekanan kerja yang tinggi, lingkungan kerja yang tidak nyaman, dan beban emosi yang dapat berasal dari interaksi dengan klien kerja. Tuntutan kerja tidak selalu dipandang negatif, namun tuntutan kerja tersebut dapat menjadi penyebab stres pada saat dibutuhkan usaha tinggi dari karyawan.

Job Demands-Resources Theory (JD-R) merupakan kerangka teoritis utama yang digunakan untuk memahami bagaimana tuntutan dan sumber daya kerja berinteraksi memengaruhi kesejahteraan karyawan, terutama dalam konteks burnout dan motivasi kerja. Teori ini menjelaskan bahwa burnout muncul ketika tuntutan pekerjaan (job demands) yang bersifat fisik, psikologis, sosial, atau organisasi melebihi kapasitas individu dalam menghadapi tekanan tersebut, terutama jika sumber daya pekerjaan (job resources) seperti dukungan sosial,

otonomi, dan umpan balik tidak memadai untuk mengimbangi tuntutan tersebut (Bakker et al., 2023)

Komponen kedua, yaitu sumber daya merupakan komponen yang ditujukan untuk menyelesaikan pekerjaan. Komponen sumber daya terdiri dari aspek fisik, psikologi, sosial, atau organisasi yang memiliki fungsi mencapai tujuan pekerjaan, mengurangi tuntutan kerja fisik dan psikologis dan menstimulasi pertumbuhan, pembelajaran, dan pengembangan diri (Bakker et al., 2008, 2010) Sumber daya dapat berupa hal yang mampu memberi motivasi karyawan, seperti keleluasaan kerja, umpan-balik, dan signifikansi pekerjaan. Sumber daya dapat berasal dari tingkat organisasi (seperti gaji, karier, kesempatan, dan keamanan pekerjaan), hubungan sosial antarkaryawan (seperti dukungan pemimpin dan rekan kerja, situasi tim kerja), posisi karyawan dalam organisasi (seperti kejelasan peran, partisipasi dalam pengambilan keputusan) dan penyelesaian tugas pekerjaan (seperti kemampuan, identifikasi tugas, signifikansi tugas, keleluasaan, dan umpan-balik kinerja) (Bakker & Demerouti, 2017).

Lebih lanjut, *job resource* dan *job demand* dapat dibedakan dengan peran masing-masing. Pada *job resource*, otonomi memungkinkan karyawan untuk mengatur cara kerja mereka sendiri, membuat keputusan, dan menyesuaikan proses kerja sesuai preferensi pribadi. Hal ini dapat meningkatkan kenyamanan, motivasi, dan kepuasan kerja karena karyawan merasa dipercaya dan memiliki kontrol atas tugasnya. Otonomi juga berperan dalam memenuhi kebutuhan psikologis dasar seperti kebutuhan akan kebebasan dan kompetensi, yang pada akhirnya mendorong *intrinsic motivation*, *job engagement*, dan performa yang lebih baik (Cotič et al., 2025).

Kemudian dukungan sosial dari kolega dan mentor dari supervisor dapat meningkatkan motivasi dan dukungan emosional di pekerjaan (van den Tooren & Rutte, 2016). *Job demand* seperti beban kerja, tuntutan emosi, dan tuntutan fisik memang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pekerjaan. Menurut teori *Job Demands-Resources (JD-R)*, *job demands* adalah aspek-aspek pekerjaan yang memerlukan usaha fisik atau mental yang berkelanjutan dan dapat menyebabkan *burnout* atau *burnout* jika tidak diimbangi dengan sumber daya yang memadai (Bakker et al., 2014).

Penelitian menunjukkan bahwa interaksi antara *job demands* yang tinggi dan *job resources* yang rendah menghasilkan tingkat *burnout* yang paling tinggi (Radic et al., 2020). JD-R model dapat membantu atasan maupun tim kerja menyelesaikan masalah dan meningkatkan performa kerja. Secara singkat teori ini menjelaskan bagaimana tuntutan dan sumber daya pekerjaan memengaruhi kinerja pekerjaan melalui kesejahteraan karyawan (termasuk *burnout* dan *job engagement*) dan bagaimana karyawan menggunakan perilaku kerja proaktif dan reaktif untuk memengaruhi tuntutan dan sumber daya pekerjaan (Bakker & Demerouti, 2017).

Premis utama JD-R adalah bahwa semua pekerjaan dapat dikategorikan menjadi tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan. Karena teknologi informasi dapat dikategorikan menjadi tuntutan dan sumber daya, model ini memungkinkan integrasi keuntungan dan kerugian teknologi informasi dalam kehidupan kerja dan dengan demikian merupakan kerangka kerja yang berguna untuk penelitian ini. Meskipun tuntutan teknologi informasi dapat didefinisikan secara umum sebagai faktor teknologi informasi apa pun di tempat kerja yang berpotensi dianggap sebagai faktor stres oleh pekerja dan mungkin terkait dengan biaya fisiologis dan/atau psikologis tertentu, sumber daya teknologi informasi mengacu pada manfaat terkait teknologi informasi yang dirasakan dalam kehidupan kerja yang berpotensi membantu karyawan

menyelesaikan pekerjaan mereka dan mendorong pertumbuhan, pembelajaran, dan pengembangan pribadi (Nonnis et al., 2020).

Menurut definisi yang paling diterima secara luas, burnout adalah sindrom terkait pekerjaan yang bermanifestasi melalui tiga aspek degeneratif: kelelahan psikofisik pekerja, sikap sinis terhadap pengguna dan kolega (atau depersonalisasi), dan penurunan efikasi profesional (Nadon et al., 2022; W. Schaufeli, 2023). Selama dua dekade terakhir, konsep burnout telah berkembang dan kini diakui sebagai patologi organisasi yang memengaruhi seluruh sektor jasa. Perspektif baru ini didasarkan pada model JD-R, yang memandang burnout sebagai akibat dari ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan (misalnya, tenggat waktu yang mendesak atau lingkungan kerja yang tidak memadai) dan sumber daya yang tersedia (misalnya, otonomi pengambilan keputusan atau dukungan organisasi yang dirasakan) (W. B. Schaufeli, 2017).

Dalam kerangka teori JD-R, *burnout* dipandang sebagai antitesis dari keterikatan kerja, suatu kondisi yang ditandai oleh vigor (energi mental yang tinggi), dedikasi (atribusi makna terhadap pekerjaan), dan penyerapan (konsentrasi mendalam dalam aktivitas kerja) (Hakanen et al., 2019; Nonnis et al., 2020; W. B. Schaufeli & Bakker, 2022). Baru-baru ini, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) memasukkan *burnout* ke dalam ICD-11 sebagai kondisi non-medis, dengan mengadopsi tiga dimensi model yang diusulkan oleh Maslach dkk. yang telah disebutkan sebelumnya (Nadon et al., 2022; W. Schaufeli, 2023).

b. Technology Acceptance Model

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh Davis (1989) dan tetap menjadi kerangka teori dominan dalam menjelaskan persepsi dan penerimaan teknologi oleh pengguna, termasuk pegawai. Fokus utama TAM adalah dua konstruk kognitif, yakni *perceived usefulness* (PU) yaitu keyakinan bahwa teknologi akan meningkatkan kinerja kerja, dan *perceived ease of use* (PEOU) yaitu keyakinan bahwa teknologi mudah digunakan. Kedua persepsi ini secara signifikan memengaruhi sikap dan niat perilaku pegawai dalam menerima dan memakai teknologi baru di tempat kerja (Alsyoud et al., 2023).

Penelitian terkini memperkuat relevansi TAM dalam konteks penerimaan teknologi digital di lingkungan kerja, dengan penekanan tambahan pada variabel moderasi dan moderator yang memengaruhi hubungan antara PU, PEOU, dan niat penggunaan teknologi (Tırpan & Bakırtaş, 2024). Misalnya, pengalaman pegawai dapat meningkatkan efek *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*, dan persepsi kesenangan (*perceived playfulness*) turut memoderasi penerimaan teknologi (Fahmi et al., 2023). Lebih lanjut, studi terbaru juga menunjukkan bahwa penerimaan teknologi dalam organisasi tidak hanya dipengaruhi aspek kognitif semata, melainkan juga oleh faktor-faktor sosial dan kontekstual yang diadopsi dalam pengembangan TAM lanjutan seperti TAM3 dan UTAUT. Namun, TAM secara klasik tetap menjadi model sederhana dan kuat untuk memahami bagaimana persepsi pegawai terhadap manfaat dan kemudahan teknologi membentuk kesiapan mereka dalam menggunakan teknologi tersebut di lingkungan kerja (Calluso & Devetaz, 2025; Tırpan & Bakırtaş, 2024).

c. Work-Family Interface Theory

Work-Family Interface Theory mengkaji interaksi dinamis antara peran pekerjaan dan keluarga yang saling memengaruhi baik secara positif maupun negatif. Greenhaus & Beutell (1985) mendefinisikan konflik kerja-keluarga sebagai bentuk ketegangan interrole di mana

tuntutan pekerjaan dan keluarga secara simultan dapat saling bertentangan, yang dapat menimbulkan stres dan ketidakseimbangan peran. Selain konflik, teori ini juga menyoroti aspek peningkatan peran (enrichment), di mana sumber daya dan pengalaman pada satu domain dapat meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pada domain lainnya (Greenhaus & Powell, 2006).

Penelitian terbaru menggarisbawahi bahwa keseimbangan kerja-keluarga (Work-Family Balance) merupakan konstruksi yang kompleks, mencakup evaluasi subjektif individu terhadap keserasian dan orientasi antara peran kerja dan keluarga secara menyeluruh (Allen et al., 2025). Peran komponen seperti salient role (peran yang dianggap penting), dukungan sosial, dan batas-batas peran yang fleksibel menjadi faktor-faktor kunci dalam memengaruhi work-family balance. Namun penelitian selanjutnya masih perlu untuk menguji bagaimana tekanan simultan dari kedua peran menimbulkan konflik atau keseimbangan, serta bagaimana sumber daya psikologis, sosial, dan material memfasilitasi pencapaian keseimbangan ini, termasuk dalam konteks kerja modern yang dipengaruhi digitalisasi (Allen et al., 2025). Dengan demikian, teori Work-Family Interface memberikan kerangka konseptual yang komprehensif untuk memahami variabel Work-Family Balance yang mengintegrasikan konflik, peningkatan, dan fleksibilitas peran.

Work family balance adalah realisasi ekspektasi peran, di mana individu bernegosiasi dan berbagi dengan kolaborator terkait peran dalam domain pekerjaan dan keluarga untuk mencapai perilaku peran dan mencapai tujuan peran. Mayoritas perawat di Tiongkok adalah perempuan, yang sering kali berperan ganda sebagai anak perempuan, menantu perempuan, ibu, dan istri dalam struktur keluarga. Di rumah sakit, perawat juga berperan sebagai pengasuh, pendidik kesehatan, konselor kesehatan, koordinator kesehatan, pelatih rehabilitasi, peneliti, dan sebagainya. Baik peran profesional maupun domestik membutuhkan waktu, perilaku, energi, dan emosi mereka (Wang & Li, 2021). Mereka terus-menerus berpindah antara pekerjaan dan keluarga, yang keduanya memiliki tuntutan pada mereka, dan keseimbangan kerja-keluarga terganggu ketika kedua tuntutan tersebut tidak terpenuhi secara bersamaan (Sahay & Wei, 2023).

Tekanan dan persaingan di tempat kerja saat ini semakin meningkat dan di sisi lain isu-isu seperti pengasuhan dan pendidikan anak, perawatan dan dukungan bagi lansia, juga telah meningkatkan beban keluarga dan tekanan yang mereka rasakan sampai batas tertentu. Beban fisik dan mental perawat pun semakin besar, sehingga ketidakseimbangan kerja-keluarga yang diakibatkannya menjadi masalah yang tidak dapat diabaikan (Jeon et al., 2022). Keseimbangan kerja-keluarga terdiri dari empat komponen: konflik kerja-keluarga, fasilitasi kerja-keluarga, konflik keluarga-pekerjaan, dan fasilitasi keluarga-pekerjaan (Chevalier et al., 2021). Sejumlah penelitian telah menunjukkan pengaruh keseimbangan kerja-keluarga terhadap kinerja kerja, kepuasan kerja, pergantian karyawan, dan kualitas kehidupan keluarga (Barnett et al., 2019; Choi et al., 2018). Sebagian besar literatur yang ada menganalisis dampak konflik kerja-keluarga terhadap kesejahteraan subjektif, dan penelitian telah menunjukkan hubungan negatif antara konflik kerja-keluarga dan kesejahteraan subjektif perawat (El Keshky & Sarour, 2024; Pan et al., 2022; Zalewska, 2020).

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

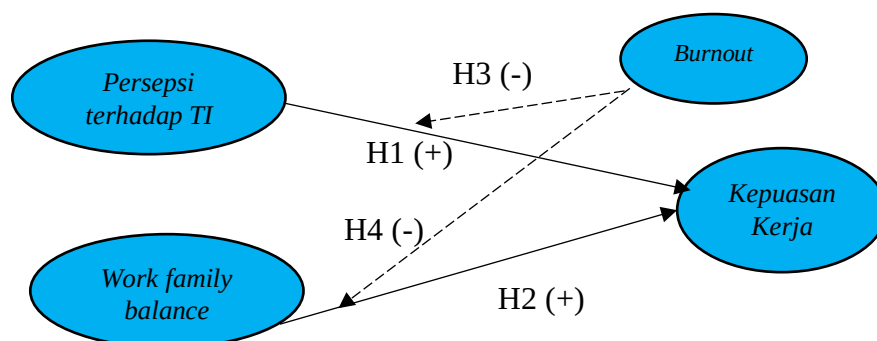
No	Peneliti, Tahun	Variabel	Metode	Sampel	Hasil Penelitian
1.	(Ninaus et al., 2021)	• Sumber Daya TIK • Tuntutan TIK • <i>Burnout</i> • Work-Family Balance • Kepuasan Kerja	SEM PLS	Survei dilakukan pada tiga sampel karyawan di dua perusahaan berbeda (universitas dan perusahaan media)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan memandang TIK lebih kuat sebagai sumber daya daripada tuntutan. Namun, meskipun tuntutan TIK memiliki dampak negatif yang kuat, sumber daya TIK tidak memiliki dampak positif (sebelum COVID-19) atau hanya lemah (selama COVID-19) terhadap kelelahan kerja dan keseimbangan kerja-keluarga. Analisis moderasi menunjukkan bahwa keseimbangan kerja-keluarga mengurangi dampak negatif tuntutan TIK terhadap kelelahan kerja.
2.	(Zhou et al., 2024)	• Work - family conflict • Burnout	Analisis Regresi Linear	Dokter klinik desa, ukuran sampel dan ukuran prediktor dijelaskan rinci dalam materi tambahan, menggunakan purposive sampling.	Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan berbentuk U terbalik antara konflik kerja-keluarga dan kelelahan kerja di kalangan dokter klinik desa. Secara spesifik, koefisien kuadrat konflik kerja-keluarga memiliki koefisien negatif (-0,324). Kemiringannya positif (SL=2,291) pada rentang X terendah dan negatif (SH=-0,379) pada rentang X tertinggi. Titik balik terjadi pada $X = 1,227$ ($-2,309 \leq X \leq 1,812$).

No	Peneliti, Tahun	Variabel	Metode	Sampel	Hasil Penelitian
					Selain itu, penggunaan TIK memoderasi secara positif antara konflik kerja-keluarga dan kelelahan kerja ($\beta_1\beta_4 - \beta_2\beta_3 = 0,217, \beta_4 > 0$).
3.	(Urban et al., 2024)	• <i>Work life balance</i> • <i>Job satisfaction</i> • <i>burnout</i>	SEM-PLS	Tenaga kesehatan di Italia yang bekerja dan memiliki peran caregiving ganda, dipilih dengan teknik purposive sampling.	Bertentangan dengan ekspektasi, variabel terkait keseimbangan kerja-kehidupan memainkan peran marginal dalam hal kepuasan kerja dan risiko kelelahan kerja untuk keseluruhan sampel. Selain itu, tidak ditemukan perbedaan signifikan antara pekerja yang melaporkan tugas pengasuhan ganda dibandingkan dengan yang tidak.
4.	(Kim et al., 2024)	• dukungan institusional • <i>burnout</i> • work-family conflict	SEM-PLS	Ibu bekerja dari kelompok etnis minoritas di Amerika Serikat, menggunakan sampling purposive dengan sampel yang representatif.	Kami juga meneliti efek moderasi dukungan institusional antara keyakinan peran gender tradisional dan kelelahan kerja. Kami menemukan bahwa mengalami mikroagresi rasial di tempat kerja dan memegang keyakinan peran gender tradisional memprediksi konflik pekerjaan-keluarga dan keluarga-pekerjaan yang lebih besar; konflik pekerjaan-keluarga memprediksi kelelahan kerja dan orang tua, sementara konflik keluarga-pekerjaan hanya memprediksi kelelahan kerja.

No	Peneliti, Tahun	Variabel	Metode	Sampel	Hasil Penelitian
5.	(Riquelme-Segura et al., 2025)	• <i>workplace family support</i> • <i>work-family balance</i> • <i>work and family wellbeing</i> • <i>Job satisfaction</i>	Analisis Korelasi	Ibu dan ayah yang bekerja di Chile, dipilih dengan purposive sampling.	Hasil penelitian ini memberikan wawasan baru tentang hubungan positif, baik langsung maupun tidak langsung, antara persepsi dukungan keluarga di tempat kerja, keseimbangan kerja-keluarga, dan kepuasan terhadap ranah pekerjaan dan keluarga pada ibu dan ayah yang bekerja. Selain itu, penelitian ini menunjukkan peran keseimbangan kerja-keluarga sebagai mekanisme dasar yang memungkinkan peningkatan kepuasan kerja (di tingkat intra-individu dan antar-individu) serta kepuasan keluarga (di tingkat intra-individu dan antar-individu).

Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat kesenjangan hasil terkait peran keseimbangan kerja–keluarga terhadap burnout dan kepuasan kerja. Oleh karena itu, penelitian ini menguji mekanisme moderasi burnout dalam konteks sektor publik Indonesia.

2.3. Model Penelitian dan Pengembangan Hipotesis



Gambar 1. Model Penelitian

Hipotesis 1: Persepsi TI terhadap Kepuasan Kerja

Penelitian Ninaus et al. (2021) menemukan bahwa persepsi terhadap teknologi informasi dan komunikasi (TIK), khususnya sebagai sumber daya, cenderung lebih kuat daripada tuntutan dalam memengaruhi kesejahteraan karyawan di sektor universitas dan media Austria, meskipun tuntutan TIK berdampak negatif signifikan terhadap kelelahan kerja sebelum dan selama COVID-19. Temuan ini mendukung bahwa persepsi positif TI dapat meningkatkan efisiensi kerja dan koordinasi, sehingga berpotensi memperkuat kepuasan kerja pegawai pelayanan publik yang mengadopsi sistem digital seperti SIGA dan SIRIKA.

Lebih lanjut, Zhou et al. (2024) menunjukkan penggunaan TI memoderasi hubungan konflik kerja-keluarga dengan burnout pada dokter desa di Cina, sementara Urban et al. (2024) mengonfirmasi peran marjinal keseimbangan kerja-kehidupan terhadap kepuasan kerja pada tenaga kesehatan Italia. Integrasi ketiga studi ini mengindikasikan bahwa persepsi TI yang seimbang antara tuntutan dan sumber daya akan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja Pengelola program KB di Kabupaten Tegal.

Hipotesis 2: Work-Family Balance terhadap Kepuasan Kerja

Ninaus et al. (2021) mengungkapkan bahwa work-family balance memoderasi dampak negatif tuntutan TIK terhadap kelelahan kerja, di mana keseimbangan ini mengurangi efek stres teknologi pada karyawan Austria. Hal ini menegaskan peran work-family balance sebagai faktor pelindung yang mendukung kepuasan kerja melalui pengelolaan konflik peran.

Zhou et al. (2024) melaporkan hubungan berbentuk U terbalik antara konflik kerja-keluarga dan burnout pada dokter desa Cina, dengan work-family conflict memengaruhi kelelahan secara non-linear, sedangkan Urban et al. (2024) menemukan work-life balance berperan marjinal terhadap kepuasan kerja dan risiko burnout pada tenaga kesehatan Italia dengan peran caregiving ganda. Sintesis ketiga penelitian ini memperkuat hipotesis bahwa work-family balance berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai publik Indonesia.

Hipotesis 3: Moderasi Burnout pada Persepsi TI dan Kepuasan Kerja

Ninaus et al. (2021) menunjukkan tuntutan TIK berdampak negatif kuat terhadap burnout dan work-family balance, dengan moderasi work-family balance yang mengurangi efek tersebut, menyiratkan burnout dapat melemahkan hubungan persepsi TI dengan outcome kerja. Zhou et al. (2024) menemukan TI memoderasi positif konflik kerja-keluarga terhadap burnout, menyoroti interaksi kompleks di mana tingkat burnout tinggi berpotensi menekan manfaat TI.

Urban et al. (2024) mengonfirmasi burnout dan kepuasan kerja tidak dipengaruhi signifikan oleh work-life balance secara keseluruhan pada sampel Italia, mendukung gagasan moderasi negatif. Dengan demikian, ketiga studi ini membenarkan bahwa burnout memoderasi secara negatif pengaruh persepsi TI terhadap kepuasan kerja pada konteks pengelola program KB.

Hipotesis 4: Moderasi Burnout pada Work-Family Balance dan Kepuasan Kerja

Ninaus et al. (2021) menegaskan work-family balance memoderasi tuntutan TIK terhadap kelelahan kerja, di mana ketidakseimbangan meningkatkan burnout yang pada gilirannya menurunkan kepuasan kerja. Zhou et al. (2024) melaporkan konflik kerja-keluarga berhubungan U terbalik dengan burnout, dengan titik balik di mana tingkat konflik tinggi memperburuk kelelahan.

Urban et al. (2024) menemukan work-life balance tidak signifikan memengaruhi kepuasan kerja dan burnout, terutama pada pekerja dengan peran ganda, mengindikasikan

burnout dapat melemahkan efek positif keseimbangan. Integrasi ini menyokong hipotesis bahwa burnout memoderasi secara negatif pengaruh work-family balance terhadap kepuasan kerja di sektor pelayanan publik

3. Metode Penelitian

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan metode penelitian verifikatif. Pendekatan deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang mendeskripsi gejala atau peristiwa yang terjadi, dimana gejala atau peristiwa tersebut dapat dinilai dalam bentuk data numerik (Sugiyono, 2022). Sementara penelitian verifikatif adalah metode yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Metode ini juga digunakan untuk menguji pengaruh atau bentuk hubungan sebab akibat dari masalah yang sedang diselidiki atau diajukan dalam hipotesis (Arikunto, 2020)

3.2. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Pengelola Program KB di Kabupaten Tegal sebanyak 70 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini total sampling yaitu seluruh populasi dijadikan sampel penelitian (Sugiyono, 2022). Pengumpulan data dilakukan dengan membuat *google form* kuesioner dengan pertanyaan dan skala yang sesuai dengan data yang hendak diukur. Selanjutnya, mengirim *link google form* ke responden. Lalu setelah pengumpulan data, proses analisis dilakukan dengan memanfaatkan software SmartPLS untuk uji statistik dan menguji hipotesis penelitian

3.3. Definisi Operasional

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas yaitu Persepsi terhadap TI dan, satu Work family balance variabel terikat yaitu Kepuasan Kerja dan satu variabel moderasi yaitu Burnout. Adapun definisi operasional variabel penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator Pertanyaan
1	Persepsi terhadap TI (Ninaus et al., 2021)	Persepsi pegawai terhadap TI yang mencakup pandangan TI sebagai sumber daya sekaligus tuntutan atau beban kerja yang memengaruhi kesejahteraan dan kinerja kerja.	ICT Demand	1. Saya sering merasakan tekanan waktu yang besar karena penggunaan SIGA dan SIRIKA. 2. Saya merasa tertekan dengan kemungkinan aksesibilitas konstan yang diberikan oleh SIGA dan SIRIKA . 3. Proses kerja saya terus-menerus terganggu oleh notifikasi atau pesan dari SIGA dan SIRIKA
2	Work family balance (Bhalla & Kang, 2020)		ICT Resource	1. SIGA dan SIRIKA menyederhanakan koordinasi dan komunikasi proses kerja saya. 2. Berkat SIGA dan SIRIKA, saya dapat menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dalam waktu singkat. 3. SIGA dan SIRIKA meningkatkan kapasitas produktif saya di tempat kerja
3	Work-Family Balance	Keadaan di mana individu merasa mampu memenuhi tanggung jawab pekerjaan dan	Work-to-Family Conflict	1. Penggunaan SIGA dan SIRIKA membuat saya terlalu lelah untuk melakukan tugas rumah tangga. 2. Stres dari SIGA dan SIRIKA membuat saya mudah tersinggung di rumah.

		keluarga secara seimbang, sehingga tidak terjadi tumpang tindih peran yang merugikan salah satunya.		3. Kekhawatiran terkait SIGA dan SIRIKA mengganggu saya saat di rumah.
			Family-to-work conflict	4. Kekhawatiran dan masalah pribadi atau keluarga mengganggu saya saat bekerja. 5. Stres di rumah membuat Saya mudah tersinggung di tempat kerja. 6. Aktivitas dan pekerjaan rumah tangga membuat saya tidak cukup tidur sehingga kurang dapat bekerja dengan baik.
4	<i>Burnout (Shih et al., 2013)</i>	Sindrom psikologis yang muncul sebagai respons terhadap stres kronis di tempat kerja, ditandai oleh kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendah pencapaian pribadi.	Emotional Exhaustion	1. Saya merasa terkuras secara emosional dari pekerjaan terkait SIGA dan SIRIKA . 2. Saya merasa kehabisan tenaga di akhir hari karena SIGA dan SIRIKA. 3. Saya merasa lelah menghadapi hari kerja baru dengan SIGA dan SIRIKA.
			Depersonalization	1. Saya memperlakukan penerima layanan SIGA dan SIRIKA seolah-olah objek impersonal. 2. Saya menjadi kurang berperasaan terhadap orang lain sejak menggunakan SIGA dan SIRIKA. 3. Saya tidak terlalu peduli dengan masalah penerima layanan SIGA dan SIRIKA.
5	Kepuasan kerja (Munir & Rahman, 2016)	Konstruk multidimensional yang mencakup berbagai aspek yang memengaruhi persepsi positif pegawai terhadap pekerjaannya.	Benefits and Salary	1. Gaji saya sesuai dengan kualifikasi sebagai pengelola program KB yang menggunakan aplikasi SIGA dan SIRIKA. 2. Institusi menerapkan skema pemberian insentif yang memuaskan terkait tugas penggunaan aplikasi SIGA dan SIRIKA. 3. Gaji saya setara dengan pekerjaan sebagai pengelola pogram KB yang menggunakan SIGA dan SIRIKA .
			Co-Worker Support	1. Rekan kerja memberi kesempatan menyumbang ide terkait penggunaan aplikasi SIGA dan SIRIKA. 2. Rekan kerja selalu memberikan dukungan moral untuk penggunaan aplikasi SIGA dan SIRIKA. 3. Rekan kerja dapat bekerja sama baik dalam operasional SIGA dan SIRIKA.

3.4. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square (PLS)* menggunakan *software SmartPLS* versi 3. *PLS* adalah salah satu metode penyelesaian *Structural Equation Modeling (SEM)* yang dalam hal ini lebih dibandingkan dengan teknik-teknik *SEM* lainnya.

SEM memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi pada penelitian yang menghubungkan antara teori dan data, serta mampu melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten sehingga sering digunakan oleh peneliti yang berfokus pada ilmu sosial (Ghozali & Latan, 2020).

a. Uji Validitas dan Reliabilitas (*Outer Model*)

Model pengukuran pada Analisis *SmartPLS* ini berfungsi untuk keterkaitan variabel laten dengan beberapa indikatornya. Model pengukuran terbagi menjadi dua pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

1) *Convergent Validity*

Nilai *convergent validity* menunjukkan validitas atas indikator-indikator pengukuran. Nilai *convergent validity* dapat dilihat melalui nilai *loading factor* pada variabel endogen dan eksogen. Nilai yang direkomendasikan adalah $> 0,7$ pada model penelitian yang relative sudah banyak diteliti (Ghozali & Latan, 2020)

2) *Discriminant Validity*

Nilai *discriminant validity* adalah nilai *cross loading factor* yang bertujuan untuk mengetahui terkait diskriminan yang ada dalam suatu konstruk penelitian. Cara mengetahui nilai diskriminan dalam suatu konstruk dapat dilakukan dengan melihat perbandingan yang menghasilkan angka lebih besar antara nilai *loading* konstruk yang dituju dengan nilai *loading* konstruk yang lain (Ghozali & Latan, 2020)

3) *Average Variance Extracted (AVE)*

Nilai AVE juga menunjukkan hasil evaluasi validitas diskriminan untuk setiap konstruk variabel endogen dan eksogen. AVE menjelaskan interkorelasi internal antar indikator pada konstruk di setiap variabel laten. Nilai AVE diharapkan minimal 0,5 (Ghozali & Latan, 2020)

4) *Composite Reliability (CR)*

Nilai *composite reliability* berfungsi untuk mengukur reliabilitas suatu indikator dari suatu konstruk yang dibangun. Nilai *composite reliability* yang diharapkan minimal 0,7. Sementara nilai *composite reliability* di atas 0,8, maka dapat disimpulkan data yang ada memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi (Ghozali & Latan, 2020)

5) *Cronbach Alpha*

Nilai *Cronbach alpha* juga merupakan penilaian terhadap reliabilitas dari batas suatu konstruk. Nilai *Cronbach alpha* mengukur konsistensi internal dari suatu indikator dengan nilai minimal yang diharapkan adalah 0,7 (Ghozali & Latan, 2020)

b. Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural pada analisis *SmartPLS* berfungsi menjelaskan hubungan antar variabel laten dengan variabel laten lainnya. Model struktural terdiri dari beberapa pengukuran yaitu analisis model fit melalui *Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)* dan *Normed Fit Index (NFI)*, mengukur nilai koefisien β (mengetahui arah hubungan), uji t (mengetahui kemaknaan hubungan), nilai koefisien determinasi (R^2) mengetahui nilai penjelasan variabel-variabel respon, serta menguji prediktif *relevance (Q²)* (Ghozali & Latan, 2020)

Model struktural pada analisis *SmartPLS* berfungsi menjelaskan hubungan antar variabel laten dengan variabel laten lainnya. Model struktural terdiri dari beberapa pengukuran yaitu analisis model fit sebagai berikut (Ghozali & Latan, 2020):

Tabel 3. Indeks Goodness of Fit

Indeks Goodness of Fit	Kriteria Nilai Model Fit
Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)	< 0,10 (ideal < 0,08)
Normed Fit Index (NFI)	> 0,90
Composite Reliability (CR)	> 0,70
Average Variance Extracted (AVE)	> 0,50
R-Squared (R^2)	0,19 (lemah), 0,33 (sedang), >0,67 (kuat)

c. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan analisis full model *structural equation modeling (SEM)* dengan *smartPLS*. Dalam *full model structural equation modeling* selain mengkonfirmasi teori, juga menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten (Ghozali & Latan, 2020). Pengujian hipotesis dengan melihat nilai perhitungan *Path Coefisien* pada pengujian inner model pada perhitungan *Bootstrapping*. Bootstrapping dalam Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) adalah prosedur nonparametrik yang digunakan untuk menguji signifikansi statistik dari estimasi model seperti koefisien jalur (path coefficients), bobot luar (outer weights), dan muatan luar (outer loadings). Hipotesis dikatakan diterima apabila nilai T statistik lebih besar dari T tabel 1,96 (α 5%) yang berarti apabila nilai T statistik setiap hipotesis lebih besar dari T tabel atau nilai *p-values* lebih kecil dari 0,05 maka dapat dinyatakan diterima atau terbukti.