

## Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Klaim BPJS Di Puskesmas Rawat Inap Dinas Kesehatan Gayo Lues

Andini Mentari Tarigan<sup>1\*</sup>, Dilla Fitria<sup>2</sup>, Asriwati<sup>3</sup>, Astina<sup>4</sup>

1,2,4Administrasi Rumah Sakit, Institut Kesehatan Helvetia

3Ilmu Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia

### INFO ARTIKEL

\*Corresponding Author

Email: amentaritarigan@gmail.com

### ABSTRAK

Beban kerja adalah tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam waktu tertentu dengan memanfaatkan potensi dan keterampilan yang dimiliki. Beban kerja yang berlebihan akan mengakibatkan kelelahan. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kondisi Pekerjaan, penggunaan waktu, Target, dan Standar Pekerjaan terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Klaim BPJS di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gayo Lues. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Lokasi penelitian dilaksanakan di 6 Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Gayo Lues Aceh. Populasi penelitian adalah seluruh Pegawai yang terlibat dalam proses pengklaiman di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Gayo Lues sebanyak 108 orang dan sampel sebanyak 52. Penarikan sampel dilakukan dengan stratified Random Sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kondisi pekerjaan memiliki nilai sig  $p=0,014<0,05$ , penggunaan waktu sig  $p=0,032<0,05$ , target yang harus dicapai sig  $p=0,02<0,05$ , standar pekerjaan sig  $p=0,016<0,05$ . Kesimpulan ada pengaruh kondisi pekerjaan, penggunaan waktu, target, dan standar pekerjaan terhadap kinerja pegawai pada bagian klaim BPJS di puskesmas rawat inap wilayah kerja dinas kesehatan gayo lues. Saran yang diberikan adalah agar pegawai dapat memanfaatkan waktu dengan baik sehingga setiap pekerjaan terselesaikan dengan tepat waktu.

**Kata kunci:** beban kerja, kinerja pegawai, klaim BPJS

### ABSTRACT

*Workload is the tasks that must be completed by employees within a certain time by utilizing their potential and skills. Excessive workload will result in fatigue. This study aims to determine the Effect of Work Conditions, time use, Targets, and Job Standards on Employee Performance in the BPJS Claims Section at the Inpatient Health Center for the Gayo Lues Health Office. The research method used is quantitative with a cross sectional approach. The location of the study was carried out in 6 Inpatient Health Centers in the Working Area of the Gayo Lues Aceh Regency Health Office. The study population was all employees involved in the claiming process at the Inpatient Health Center of the Gayo Lues District Health Office Work Area as many as 108 people and a sample of 52. Sampling is done by stratified Random Sampling. The results showed that the variable of occupational conditions had a value of sig  $p = 0.014<0.05$ , the use of time sig  $p = 0.032<0.05$ , the target to be achieved sig  $p = 0.02<0.05$ , the standard work sig  $p = 0,016<0.05$ . The conclusion is that there is an effect of working conditions, use of time, targets, and work standards on the performance of employees in the claims section of the inpatient health center of the gayo lues health department. The advice given is for employees to make good use of time so that every job is completed on time.*

**Keywords:** workload, employee performance, BPJS claims.

## PENDAHULUAN

Beban kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Beban kerja adalah tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam waktu tertentu dengan memanfaatkan potensi dan keterampilan yang dimiliki (1). Dampak beban kerja yaitu beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan dampak yang tidak baik, yaitu akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kebosanan. Rasa bosan dalam kerja yang dilakukan atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja (2).

Menurut data *World Health Organization* (WHO) 2018 dalam model kesehatan yang dibuat sampai tahun 2020 meramalkan gangguan psikis dari beban kerja berupa perasaan lelah yang berat dan berujung pada depresi akan menjadi penyakit pembunuh nomor dua setelah penyakit jantung (3). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan yaitu SPM merupakan hal minimal yang harus dilaksanakan Kinerja Pemda untuk rakyatnya, maka target SPM harus 100% setiap tahunnya. Untuk itu dalam penetapan indikator SPM, kementerian / lembaga pemerintah Non Kementerian agar melakukan pentahapan pada jenis pelayanan, mutu pelayanan atau/ sasaran atau lokasi tertentu (4). Menurut Putra (2012), ada 4 indikator dalam beban kerja yaitu: Target yang harus dicapai, Kondisi pekerjaan, Penggunaan waktu Kerja, Standar pekerjaan (5).

Menurut Hasibuan (2002:160), kinerja adalah merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (5).

Penelitian yang dilakukan oleh Demak Claudia Yosephine Simanjuntak, dkk (2021) mengidentifikasi terjadinya penurunan kinerja karyawan yang terlihat dari tidak tercapainya target yang ditetapkan oleh perusahaan di PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Hal ini diidentifikasi dari adanya keterlambatan serta abstain (ketidakhadiran) karyawan, sehingga menyebabkan tidak tercapainya target pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Hal ini diidentifikasi berkontribusi terhadap penurunan kinerja karyawan. Hasil tersebut sesuai dengan studi pendahuluan yang menyebutkan bahwa adanya faktor-faktor yang terjadi seperti kurang baiknya hubungan kerja antar karyawan, pekerjaan yang tidak selesai tepat pada waktunya, serta lingkungan kerja yang kurang mendukung kinerja karyawan (6).

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Ade Heryana, dkk (2019) di Rumah Sakit Premier Jatinegara tanggal 15 Maret 2019 pada petugas pemberkas klaim JKN menyebutkan belum memiliki standar pengukuran beban kerja dikarenakan belum ada uraian job description dan standar prosedur operasional seperti kurangnya sumber daya manusia, ketidaksesuaian beban kerja dengan pekerjaan pegawai, dan lain sebagainya (7).

Puskesmas sebagai salah satu unit organisasi kesehatan di tingkat kecamatan yang memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu sehingga puskesmas dijadikan sebagai tulang punggung dalam mencapai peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Berdasarkan survai Awal yang dilakukan Peneliti di Dinas Kesehatan Kabupaten Gayo Lues terdapat 6 Puskesmas rawat Inap. Laporan BPJS Kesehatan bahwa masih terdapat Puskesmas yang sering mengalami keterlambatan pelaporan klaim BPJS. Adapun selain membuat laporan, tugas lain yang harus dikerjakan petugas klaim BPJS yaitu mengentri kunjungan pasien / rawat jalan, membuat rujukan kerumah sakit, mengaktifkan kartu BPJS yg sudah tidak aktif dan juga mengentri peserta vaksin. Laporan dari Puskesmas Rawat Inap Gayo Lues sudah tercapai 80% yang seharusnya laporan Kinerja sesuai SPM mencapai 100%. Sedangkan dari hasil wawancara dengan 10 petugas yang bekerja dibagian Klaim BPJS, 7 petugas di Puskesmas Rawat Inap di Gayo Lues menjelaskan beban kerja mereka berlebih yaitu 2 petugas dari puskesmas perawatan Kota Blangkejeren menjelaskan adanya penambahan tugas dari atasan setiap harinya, 2 petugas dari Puskesmas perawatan Terangun juga mengalami kelelahan kerja karena adanya penambahan tugas dari atasan di setiap minggunya, 2 petugas dari Puskesmas perawatan Kuta Panjang menjelaskan sering pulang kerja melebihi jam kerjanya, yang seharusnya mereka bekerja selama 8 jam/hari menjadi 9 jam perhari, 2 petugas di puskesmas perawatan Gumpang juga menjelaskan adanya penambahan tugas dari atasan di setiap

bulannya. Sedangkan 2 dari Petugas lainnya di Puskesmas perawatan kenyanan dan Puskesmas perawatan Pining mengatakan beban kerja mereka tidak banyak dan tidak berlebih.

Seiring dengan semakin meningkatnya kinerja operasional BPJS semakin meningkat pula beban kerja yang dihadapi pegawai. Petugas mengharuskan menginput data dan mengerjakan berkas kunjungan rawat jalan yaitu setiap hari dari jumlah peserta yang terdaftar di faskes masing-masing, adapun jumlah kunjungan peserta JKN di Puskesmas Gayo Lues yaitu: peserta PBI (JKA) = 59,894 jiwa, peserta PBI (APBN) = 48,875 jiwa dan Peserta Non PBI = 13,847 jiwa. Selain itu total pengajuan klaim rawat inap, rujukan, dan persalinan selama sebulan yaitu 185 kasus. Jadi total berkas yang harus mereka klaim sebesar 108.954 berkas. Tuntutan kinerja Pegawai juga harus baik dan teliti mulai dari penerimaan berkas, pengkodean, entri data sampai monitoring dan evaluasi berkas klaim tersebut, dan petugas yang berkaitan dengan klaim BPJS juga harus dituntut untuk bisa melayani masyarakat secara adil, bijaksana, dan melayani pasien dengan baik

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional* untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada bagian Klaim BPJS di Seluruh Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gayo Lues.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (8). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai yang terlibat dalam proses pengklaiman di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Gayo Lues sebanyak 108 orang, yang terdiri dari Puskesmas perawatan Kota Blangkejeren sebanyak 26 populasi, Puskesmas Gumpang 18 populasi, Puskesmas Kenyanan 14 populasi, Puskesmas Terangun 18 populasi, Puskesmas Kuta Panjang 18 populasi, dan Puskesmas Pining 14 populasi.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan Sampling berarti mengambil sampel dan mengambil suatu bagian dari populasi atau semesta sebagai wakil (Representasi) populasi atau semesta itu (9). Sampel dalam penelitian sebanyak 52 orang. Penarikan sampel dilakukan dengan *stratified random sampling*. *stratified random sampling* yaitu apabila suatu Populasi terdiri dari unit yang mempunyai karakteristik yang berbeda-beda atau heterogen. Hal ini dilakukan dengan cara mengidentifikasi karakteristik umum dari anggota populasi, kemudian menentukan strata atau lapisan dari jenis karakteristik unit-unit tersebut (10).

Teknik pengumpulan data terdiri dari :

1. Data primer diperoleh dari observasi, wawancara serta pemberian kuesioner kepada responden.
2. Data sekunder diperoleh didapatkan dari Profil Daerah Dinas Kesehatan Kabupaten Gayo Lues.
3. Data tertier diperoleh dari dari Naskah yang sudah dipublikasikan yaitu buku, jurnal dan undang-undang.

Teknik pengolahan data meliputi *collecting, checking, coding, entering* dan *data processing* (11).

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisa univariat dan analisa bivariat dengan uji *chi-square* (12).

## HASIL PENELITIAN

### Analisa Univariat

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gayo Lues**

No.	Karakteristik	Jumlah	
		F	%
<b>Jenis Kelamin :</b>			
1.	Laki-Laki	14	26,9
2.	Perempuan	38	73,1
<b>Jumlah</b>		<b>52</b>	<b>100</b>
<b>Umur :</b>			
1.	20-30 Tahun	20	38,5
2.	31-40 Tahun	25	48,1
3.	>40 Tahun	7	13,5
<b>Jumlah</b>		<b>52</b>	<b>100</b>

Pendidikan :			
1.	DIII	25	48,1
2.	DIV	1	1,9
3.	S1	15	28,8
4.	S1 Profesi	3	5,8
5.	Dokter	8	15,4
<b>Jumlah</b>		<b>52</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 1. terkait distribusi frekuensi karakteristik responden menunjukkan karakteristik jenis kelamin responden, dapat dilihat dari jumlah 52 responden yang berjenis laki-laki ada sebanyak 14 responden (26,9%) dan perempuan sebanyak 38 responden (73,1%). Pada Kategori Umur, dapat dilihat dari jumlah 52 responden sebanyak 20 responden (38,5%) yang berumur 20-30 tahun, 25 responden (48,1%) yang berumur 31-40 tahun, dan 7 responden (13,5%) yang berumur >40 tahun.

Pada karakteristik Pendidikan menunjukkan karakteristik pendidikan terakhir responden, dapat dilihat dari jumlah 52 responden yang mempunyai pendidikan DIII sebanyak 25 responden (48,1%), DIV sebanyak 1 responden (1,9%), S1 sebanyak 15 responden (28,8%), S1 profesi sebanyak 3 responden (5,8%) dan dokter sebanyak 8 responden (15,4%).

**Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Kondisi Pekerjaan di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gayo Lues**

No	Kondisi Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase(%)
1.	Sesuai	26	50,0
2.	Tidak Sesuai	26	50,0
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 2, terkait distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa pendapat responden pada variabel kondisi pekerjaan dari 52 responden pendapat sesuai sebanyak 26 responden (50,0%), dan tidak sesuai sebanyak 26 responden (50,0%).

**Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Penggunaan Waktu di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gayo Lues**

No.	Penggunaan Waktu	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Sesuai	28	53,8
2.	Tidak Sesuai	24	46,2
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 3, terkait distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa pendapat responden pada variabel penggunaan waktu dari 52 responden pendapat sesuai sebanyak 28 responden (53,8%), dan tidak sesuai sebanyak 24 responden (46,2%).

**Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Target Yang Harus Dicapai di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gayo Lues**

No.	Target Yang Harus Dicapai	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Sesuai	25	48,1
2.	Tidak Sesuai	27	51,9
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 4, terkait distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa pendapat responden pada variabel target yang harus dicapai dari 52 responden pendapat sesuai sebanyak 25 responden (48,1%), dan tidak sesuai sebanyak 27 responden (51,9%).

**Tabel 5. Distribusi Responden Menurut Standar Pekerjaan di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gayo Lues**

No	Standar Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Sesuai	27	51,9
2.	Tidak Sesuai	25	48,1
	<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 5 terkait distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa pendapat responden pada variabel standar pekerjaan dari 52 responden pendapat sesuai sebanyak 27 responden (51,9%), dan tidak sesuai sebanyak 25 responden (48,1%).

**Tabel 6. Distribusi Responden Menurut Kinerja Pegawai di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gayo Lues**

No	Kinerja Pegawai	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Baik	23	44,2
2.	Tidak Baik	29	55,8
	<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 6, terkait distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa pendapat responden pada variabel kinerja pegawai dari 52 responden pendapat baik sebanyak 23 responden (44,2%), dan tidak baik sebanyak 29 responden (55,8%).

#### Analisa Bivariat

**Tabel 7 Hubungan Variabel Kondisi Pekerjaan terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Klaim BPJS di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gayo Lues**

No	Variabel Kondisi Pekerjaan	Kinerja Pegawai				Total		Asymp.Sig Sided
		Baik		Tidak Baik				
		f	%	f	%	f	%	
1	Sesuai	18	34,6	8	15,4	26	50,0	0,001<
2	Tidak Sesuai	5	9,6	21	40,4	26	50,0	$\alpha$ 0,05
	<b>Jumlah</b>	<b>23</b>	<b>44,2</b>	<b>29</b>	<b>55,8</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan hasil uji *chi-square* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kondisi pekerjaan dengan kinerja pegawai pada bagian klaim BPJS dengan *p-value* 0,001 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel kondisi pekerjaan dengan kinerja pegawai pada bagian klaim BPJS di puskesmas rawat inap wilayah kerja dinas kesehatan Gayo Lues .

**Tabel 8 Hubungan Variabel Penggunaan Waktu terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Klaim BPJS di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gayo Lues**

No	Variabel Penggunaan Waktu	Kinerja Pegawai				Total		Asymp.Sig Sided
		Baik		Tidak Baik				
		f	%	f	%	F	%	
1	Sesuai	18	34,6	10	19,2	28	53,8	0,004< $\alpha$ 0,05
2	Tidak Sesuai	5	9,6	19	36,5	24	46,2	
	<b>Jumlah</b>	<b>23</b>	<b>44,2</b>	<b>29</b>	<b>55,8</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	



Berdasarkan tabel 8 menunjukkan hasil uji *chi-square* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel penggunaan waktu dengan kinerja pegawai pada bagian klaim BPJS dengan *p-value*  $0,004 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel penggunaan waktu dengan kinerja pegawai pada bagian klaim BPJS di puskesmas rawat inap wilayah kerja dinas kesehatan Gayo Lues.

**Tabel 9 Hubungan Variabel Target Yang Harus Dicapai terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Klaim BPJS di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gayo Lues**

No	Variabel Target Yang Harus Dicapai	Kinerja Pegawai				Total		Asymp.Sig Sided
		Baik		TidakBaik		f	%	
		f	%	f	%			
1	Sesuai	18	34,6	7	13,5	25	48,1	0,000< $\alpha$ 0,05
2	Tidak Sesuai	5	9,6	22	42,3	27	51,9	
<b>Jumlah</b>		<b>23</b>	<b>44,2</b>	<b>29</b>	<b>55,8</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan hasil uji *chi-square* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel target yang harus dicapai dengan kinerja pegawai pada bagian klaim BPJS dengan *p-value*  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel target yang harus dicapai dengan kinerja pegawai pada bagian klaim BPJS di puskesmas rawat inap wilayah kerja dinas kesehatan Gayo Lues.

**Tabel 10 Hubungan Variabel Standar Pekerjaan terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Klaim BPJS di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gayo Lues**

No	Variabel Standar Pekerjaan	Kinerja Pegawai				Total		Asymp.Sig Sided
		Baik		TidakBaik		f	%	
		f	%	f	%			
1	Sesuai	18	34,6	9	17,3	27	51,9	0,002< $\alpha$ 0,05
2	Tidak Sesuai	5	9,6	20	38,5	25	48,1	
<b>Jumlah</b>		<b>23</b>	<b>44,2</b>	<b>29</b>	<b>55,8</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan hasil uji *chi-square* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel standar pekerjaan dengan kinerja pegawai pada bagian klaim BPJS dengan *p-value*  $0,002 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel standar pekerjaan dengan kinerja pegawai pada bagian klaim BPJS di puskesmas rawat inap wilayah kerja dinas kesehatan Gayo Lues .

### Analisa Multivariat

**Tabel 11 Uji Regresi Logistik**

	Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Step 1 <sup>a</sup>	Kondisi Pekerjaan	3,516	0,014	33,639
	Penggunaan Waktu	2,941	0,032	18,935
	Target Yang Harus Dicapai	3,119	0,020	22,628
	Standar Pekerjaan	3,304	0,016	27,233

Berdasarkan tabel 11 di atas uji regresi logistik Step 1 yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan  $\alpha = 0,05$ , variabel bebas (independen) yang mempunyai pengaruh secara signifikan dengan variabel terikat (dependen). Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa faktor (kondisi pekerjaan, penggunaan waktu, target yang harus dicapai dan standar pekerjaan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai di puskesmas rawat inap wilayah kerja dinas kesehatan Gayo Lues.

### PEMBAHASAN

#### Pengaruh Variabel Kondisi Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Klaim BPJS di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gayo Lues

Berdasarkan hasil penelitian variabel kondisi pekerjaan memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai pada bagian klaim BPJS di puskesmas rawat inap wilayah kerja dinas kesehatan Gayo Lues tahun dengan sig  $p < 0,014 < 0,05$ . Dalam variabel ini, kondisi pekerjaan yang nyaman bagi karyawannya tentunya dapat meningkatkan kinerja pegawai. Sebaliknya, kondisi pekerjaan yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja dan akhirnya menurunkan motivasi kerja karyawan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eny Akustia tentang pengaruh karakteristik dan faktor kondisi pekerjaan dengan kepuasan kerja Perawat Puskesmas di Kabupaten Pati. Menyatakan hasil analisis korelasi pearson didapat bahwa faktor kondisi kerja secara bersama-sama terdapat hubungan yang bermakna terhadap kepuasan kerja, Karena semua variabel-variabel kondisi kerja mempunyai tingkat signifikan dibawah 0,05, berdasarkan nilai koefisien korelasi diperoleh urutan variabel-variabel kondisi kerja menurut kuatnya hubungan dengan kepuasan kerja adalah situasi pekerjaan, promosi, gaji, insentif, supervisi, teman kerja (13).

Selanjutnya penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chasan Azahari tentang Pengaruh Supervisi, Kondisi Kerja, Tunjangan, Desain Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan PT. Tirta Aji Pratama Pasuruan-Jawa Timur. Hasil Koefisien regresi untuk kondisi kerja (X2) sebesar 0,092. Berarti jika kondisi kerja (X2) naik sebesar 1 satuan, maka kinerja karyawan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,092 satuan. Dengan anggapan variabel lainnya tetap. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh kondisi kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) (14).

Berdasarkan asumsi peneliti kondisi pekerjaan adalah serangkaian kondisi atau keadaan lingkungan kerja dari suatu perusahaan yang menjadi tempat bekerja dari para karyawan yang bekerja di dalam lingkungan tersebut. Dari hasil yang didapatkan menurut peneliti ada kesenjangan yaitu hanya petugas klaim bekerja untuk menginput dan mengklaim data pasien dan juga membuat laporan setiap bulannya.

#### **Pengaruh Variabel Penggunaan Waktu Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Klaim BPJS di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gayo Lues**

Berdasarkan hasil penelitian variabel penggunaan waktu memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai pada bagian klaim BPJS di puskesmas rawat inap wilayah kerja dinas kesehatan Gayo Lues dengan sig  $p$  0,032 < 0,05. Dalam variabel ini, bagaimana cara untuk membuat waktu terkendali sehingga dapat menciptakan efektivitas dan produktivitas.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Engel Priskilla tentang pengaruh standar operasional prosedur (sop), fasilitas, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di RSUD Noongan. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya setiap perubahan kinerja pegawai dipengaruhi oleh disiplin kerja (15).

Selanjutnya sejalan dengan Penelitian yang dilakukan Dirayati tentang pengaruh kedisiplinan dan karakteristik terhadap kinerja pegawai di puskesmas teladan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa hasil analisis yang diperoleh menunjukkan P Value 0,003 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada pengaruh kedisiplinan terhadap kinerja pegawai. Disiplin yang bagus dapat dilihat dari besarnya tingkat sadar para karyawan dalam mengikuti semua peraturan dan tata tertib yang ditetapkan perusahaan serta menaikkan efisiensi dan kinerja para pegawainya (16).

Berdasarkan asumsi peneliti penggunaan waktu adalah waktu yang digunakan dalam pekerjaan kegiatan-kegiatan yang dilangsungkan. Tujuannya adalah membuat pekerja atau karyawan bekerja menjadi lebih efektif dan efisien dalam menggunakan waktu sehingga memperoleh manfaat yang maksimal. UU No.21/ 2020 dan pasal 21 ayat 2 mengatakan penggunaan waktu kerja yang ideal dalam satu hari yaitu 8 jam sehari untuk 5 hari kerja dalam seminggu. Setiap hari klaim peserta BPJS diperkirakan terdapat menggunakan waktu kurang dari 5 menit, jika dapat digunakan sebaik-baiknya maka kualitas kerja juga akan semakin baik. Ada kesenjangan antara teori dan kasus karena waktu yang dipergunakan lebih dari 5 menit setiap data peserta klaim BPJS sehingga mempengaruhi kinerja karyawan tidak efektif.

#### **Pengaruh Variabel Target Yang Harus Dicapai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Klaim BPJS di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gayo Lues**

Berdasarkan hasil penelitian variabel target yang harus dicapai memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai pada bagian klaim BPJS di puskesmas rawat inap wilayah kerja dinas kesehatan Gayo Lues dengan sig  $p$  0,020 < 0,05. Dalam variabel ini, kesanggupan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tomas tentang Pengaruh Perpeksi Dan Target Kerja Dalam Pekerjaan Terhadap Tingkat Stress Kerja Karyawan Studi Pada Karyawan Administrasi IKIP PGRI Madiun. Dari analisis data ditemukan data bahwa harga signifikansi (R hitung) 0,000, dan harga signifikansi (t hitung) 0,000 lebih kecil dibanding taraf signifikansi 0,05 (5%), maka dapat disimpulkan bahwa "ada pengaruh target kerja terhadap stress kerja karyawan" (16).



Berdasarkan asumsi peneliti target yang harus dicapai adalah mengenai besarnya target yang diberikan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan karyawan. Ada kesenjangan antara teori dan kasus dilapangan Karena target kinerja hanya mencakup 70 % saja dibandingkan target kerja yang harus diselesaikan yaitu 80 % hal ini tidak mencapai karena tugas yang diberikan bukan hanya melakukan pengklaiman peserta BPJS tetapi terkadang ada juga pekerjaan yang lain yang diberikan oleh kepala ruangan sehingga terkadang pengklaiman jadi tertunda.

### **Pengaruh Standar Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Klaim BPJS di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gayo Lues**

Berdasarkan hasil penelitian variabel standar pekerjaan memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai pada bagian klaim BPJS di puskesmas rawat inap wilayah kerja dinas kesehatan Gayo Lues dengan  $sig\ p\ 0,016 < 0,05$ . Dalam variabel ini, Pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi/ perusahaan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedur sesuai dengan tata cara kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Engel Priskilla tentang pengaruh standar operasional prosedur (sop), fasilitas, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di RSUD Noongan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya setiap perubahan kinerja pegawai dipengaruhi oleh standar operasional prosedur (17).

Selanjutnya penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aprianis tentang pengaruh standar operasional prosedur (sop) dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada kantor imigrasi kelas i tempat pemeriksaan imigrasi (tpi) bandar lampung. Terdapat pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung yang dibuktikan dengan hasil perhitungan uji F yang memperoleh hasil Fhitung 94,816 dan jauh lebih besar dari nilai Ftabel 3,267, sehingga Fhitung > Ftabel (18).

Berdasarkan asumsi peneliti standar pekerjaan merupakan sebuah target, sasaran, tujuan serta berupaya kerja dari karyawan dalam jangka waktu tertentu. Dalam pelaksanaan pekerjaannya, para karyawan harus mengarahkan segenap tenaga, pikiran, keterampilan, ilmu, serta waktunya untuk mencapai hal-hal yang ditentukan oleh standar kerja tersebut. Standar kerja di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gayo Lues sudah ada namun para karyawan tidak mengikuti sesuai dengan tupoksi kerja yang diikuti. Karyawan bekerja berdasarkan kebiasaan dan pengalaman yang sudah ada dan tidak ada koordinasi dengan petugas yang lainnya seperti yang tercantum di SOP kerja, sehingga pengklaiman peserta BPJS hanya berdasarkan laporan yang sudah diinput sehingga terkadang ada complain dari dokter karena pencairan yang tidak sesuai dengan tindakan yang telah dilakukan.

### **KESIMPULAN**

Ada Pengaruh kondisi pekerjaan sebesar  $sig-p\ 0,014 < 0,05$  terhadap kinerja pegawai pada bagian klaim BPJS di puskesmas rawat inap wilayah kerja dinas kesehatan Gayo Lues .

1. Ada Pengaruh penggunaan waktu sebesar  $sig-p\ 0,032 < 0,05$  terhadap kinerja pegawai pada bagian klaim BPJS di puskesmas rawat inap wilayah kerja dinas kesehatan Gayo Lues .
2. Ada Pengaruh Target yang Harus dicapai sebesar  $sig-p\ 0,020 < 0,05$  terhadap Kinerja pegawai pada bagian klaim BPJS di puskesmas rawat inap wilayah kerja dinas kesehatan Gayo Lues.
3. Ada Pengaruh standar pekerjaan sebesar  $sig-p\ 0,016 < 0,05$  terhadap kinerja pegawai pada bagian klaim BPJS di puskesmas rawat inap wilayah kerja dinas kesehatan Gayo Lues .

### **REFERENSI**

1. I Komang Budiasa. Beban Kerja Dan Kinerja Sumber Daya Manusia. Ni Kadek Suryani, editor. Jawa Tengah: CV. Pena Persada; 2021.
2. Irawati R, Carrollina DA. Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator Pada Pabrik Precision Indonesia. Inovbiz J Inov Bisnis. 2018;5(1):51.
3. Naimah, Fauzan A, Ariyanto E. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kelelahan Kerja Karyawan di PT.Kondang Buana Asri. J Artic. 2020;3(1).
4. Kemenkes. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43. 2016.
5. Rolos J, Sambul S, Rumawas W. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. J Adm Bisnis. 2018;6(4):19–27.

6. Tbk P, Belmera C, Mudrika AH, Claudia D, Simanjuntak Y. Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Belmera. *J Ilmu Manaj.* 2021;11(1):53–65.
7. Heryana A, Wahyudi. Analisis beban kerja petugas pemberkasan klaim JKN rawat inap RS Premier Jatinegara 2019. *J Kesehat Masy.* 2020;1(November):20–7.
8. muhammad iman. Pemanfaatan SPSS Dalam Bidang Kesehatan dan Umum. Bandung: Citapustaka Media Perintis; 2015.
9. ABD.Nasir. Metodologi Penelitian Kesehatan. Yogyakarta: Niha Medika; 2011.
10. Muhammad Iman. Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmiah. Cetakan Kelima. Bandung: Citapustaka Media Perintis; 2015.
11. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Cipta R; 2012.
12. Hastanto SP. Analisis Data Pada Bidang Kesehatan. *Occup Med (Chic Ill).* 2017;53(4):130.
13. Akustia E. Pengaruh Karakteristik dan Faktor Kondisi Pekerjaan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Puskesmas di Kabupaten Pati. 2018. p. 24–6.
14. Chasan Azari. Pengaruh Supervisi, Kondisi Kerja, Tunjangan, Desain Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tirta Aji Pratama Pasuruan Jawa Timur. *J akutansi dan Manaj.* 2019;2(1):2018-10-1.
15. Dirayanti Annisa Dalimuthe. Pengaruh Kedisiplinan dan Karakteristik Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Teladan. Vol. 3. 2021.
16. Thomas Budi Satriawan. Pengaruh Perfeksi dan Target Kerja dalam Pekerjaan Terhadap Tingkat Stress Kerja Karyawan studi Pada Karyawan Administrasi IKIP PGRI Madiun. Vol. 1, Skripsi. 2018.
17. Wahongan E, Dotulong. Standar Operasional Prosedur SOP dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di RSUD Noongan. *J Ris Ekon Manajemen, Bisnis dan Akuntansian Akunt.* 2021;9(3):41–51.
18. Aprianis. Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (Tpi) Bandar Lampung. *J Ilmu Manaj Saburai.* 2021;7(1):47–56.