

# PENGARUH EFEKTIVITAS KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN KOTA BANDAR LAMPUNG

Ahiruddin<sup>(1)</sup>, Hujaimatul Fauziah<sup>(1)</sup>, Tia Bastian Rika Sara<sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> Universitas Sang Bumi Rua Jurai

\*email: [tiabastian19@gmail.com](mailto:tiabastian19@gmail.com), [ahiruddin@gmail.com](mailto:ahiruddin@gmail.com), [hujaimatulfauziah@gmail.com](mailto:hujaimatulfauziah@gmail.com)

**Abstrak.** Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besar pengaruh kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Bandar Lampung. Penelitian yang akan dilaksanakan adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 31 responden penelitian. Adapun hasil dari penelitian ini adalah Koefisien Determinasi (KD) =  $R^2 = 0,959 = 95,9\%$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel Efektifitas Kerja (X) menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel Kinerja (Y) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Bandar Lampung sebesar 95,9%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Saran untuk variabel efektifitas kerja adalah pegawai mengeluh terhadap pekerjaan yang diemban, hal ini dapat ditingkatkan dengan memberikan motivasi kepada pegawai agar selalu mengerjakan tupoksi dengan penuh tanggung jawab untuk menyelesaikan semua pekerjaan. Pada variabel kinerja pegawai yang perlu ditingkatkan adalah kondisi lingkungan kerja yang nyaman. Untuk saat ini kondisi kerja terutama ruangan kurang nyaman, hal ini membuat kinerja pegawai menurun karena merasa tidak betah berlama-lama diruangan. Solusi untuk hal ini adalah merenovasi ruangan agar kondisi menjadi nyaman dan pegawai betah bekerja dalam ruangan.

**Kata kunci:** Efektivitas Kerja, Kinerja Pegawai

**Abstract.** The purpose of this study was to determine how much influence work has on employee performance at the Office of the Health Social Security Administration in Bandar Lampung City. The research that will be carried out is descriptive quantitative research. This research uses 31 research respondents. The results of this study are the coefficient of determination (KD) =  $R^2 = 0.959 = 95.9\%$ . It can be concluded that the Work Effectiveness variable (X) explains the variation of changes to the Performance variable (Y) of the Bandar Lampung City Health Social Security Administering Body (BPJS) by 95.9%, while the rest is explained by other factors not examined in this study. Suggestions for the work effectiveness variable are employees complain about the work they are carrying out, this can be improved by motivating employees to always do their main duties with full responsibility to complete all work. The employee performance variable that needs to be improved is a comfortable working environment. For now, working conditions, especially the room, are not comfortable, this makes employee performance decrease because they don't feel comfortable staying in the room for long. The solution for this is to renovate the room so that conditions are comfortable and employees feel at home working in the room.

**Keywords:** Work Effectiveness, Employee Performance

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab

dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi

kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Namun, sebagian besar masyarakat di Indonesia adalah masyarakat yang berasal dari kelas ekonomi menengah ke bawah yang tentunya rentan terhadap berbagai masalah kesehatan seperti keterbatasan akses terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Selain itu, tidak semua masyarakat yang berasal dari kalangan ekonomi menengah ke bawah dapat menikmati pelayanan kesehatan yang seharusnya menjadi haknya. Oleh karena itu, pemerintah dalam hal ini Kementerian Kesehatan harus mengambil kebijakan strategis untuk membuat pelayanan kesehatan gratis bagi masyarakat miskin melalui program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan sebagai salah satu komponen jaminan nasional yang merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau yang iurannya dibayar oleh pemerintah. Penerapan jaminan nasional dilakukan oleh BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja minimal 6 bulan di Indonesia.

Efektivitas kerja dibedakan menjadi dua kata yaitu efektifitas dan kerja. Menurut Richard M. Steers (2018:1), efektivitas berasal dari kata efektif yaitu suatu pekerjaan dikatakan efektif apabila suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran. Suatu pekerjaan dikatakan efektif

apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Diklat adalah proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka peningkatan kemampuan pegawai yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan dalam melaksanakan tugasnya, Suradinata (2014: 211). Hal lain yang juga perlu diperhatikan adalah kebijakan diklat tentang “program prioritas diklat motivasi” dalam rangka memperbaiki dan memperbaiki kelemahan, serta meningkatkan kualitas kinerja pegawai BPJS Kesehatan yang profesional yang diwujudkan dalam nilai-nilai perusahaan/instansi tersebut. yaitu IPTIK (Iman, Profesionalisme, Teladan, Integritas dan Kerjasama).

Dalam mencapai hal tersebut, diklat merupakan jawaban manajemen untuk meningkatkan tugas dan tanggung jawab sebagai penyedia layanan. penyedia jasa (service provider), dan dapat mengembangkan kemampuan yang telah diperoleh melalui training.

Menyadari pentingnya pendidikan dan pelatihan (Diklat), maka diperlukan upaya manajemen untuk terus meningkatkan pembinaan dan pengembangan program pendidikan dan pelatihan (Diklat), karena pelatihan itu sendiri pada hakekatnya adalah “suatu proses transformasi kualitas sumber daya manusia karyawan yang menyentuh empat dimensi utama, dan dimensi fisik yang mengarah pada perubahan kualitas dari keempat dimensi sumber daya karyawan.

Salah satu faktor pembeda utama bagi perusahaan jasa adalah kualitas layanan pelanggan. Menurut Payne (2019:32), pelanggan semakin pintar tentang permintaan mereka dan menuntut standar layanan yang terus meningkat. Saat ini perusahaan jasa sadar untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan untuk menghadapi persaingan dalam lingkungan pelayanan yang sangat kompetitif. Untuk

mengukur kualitas layanan, diperlukan pendekatan melalui model penentu kualitas layanan dan dukungan dari model penentu kualitas.

Peningkatan kualitas pelayanan melalui optimalisasi sumber daya manusia dari karyawan yang akan membentuk kepuasan pelanggan dan perbedaan kekuatan merek, harus selalu dilakukan untuk menjaga hubungan yang saling menguntungkan antara pelanggan dan perusahaan. Upaya mencari pelanggan baru, memuaskan mereka, mempertahankannya, dan membuat mereka loyal kepada perusahaan, bukanlah pekerjaan yang mudah untuk dilakukan.

Semakin baik kinerja karyawan, maka semakin besar kemungkinan pelanggan akan puas terhadap pelayanan. Menurut Aaker (2016:56), kepuasan adalah ukuran sebenarnya dari bagaimana penerimaan dan kesesuaian konsumen terhadap suatu merek, dan kepuasan adalah ukuran sebenarnya dari bisnis jasa, di samping loyalitas pelanggan berdasarkan pengalaman yang menyenangkan.

Berdasarkan pengamatan dalam efektivitas kerja pegawai di kantor BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung adalah tugas pegawai yang menunda-nunda dan melakukan hal-hal yang bukan tugasnya tidak maksimal pada saat jam kerja. Dalam upaya pencapaian tujuan organisasi terkendala masalah pelatihan pegawai, masih banyak pegawai yang perlu mengikuti

pelatihan. Selain itu, kendala lainnya adalah pelatihan yang tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi di dinas. Pelatihan yang diberikan oleh dinas belum sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan untuk menunjang pekerjaan.

Berdasarkan pengamatan yang terjadi di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung dari segi kinerja masih terdapat beberapa pegawai yang kualitas pelayanannya mengalami penurunan sedangkan bekal pendidikan masih diperoleh. Masih terdapat pegawai yang memiliki pelatihan kerja yang rendah, hal ini terlihat dari kurangnya semangat dan semangat dalam bekerja. Masih kurangnya pelatihan kerja yang diberikan oleh pimpinan, baik pelatihan kerja material maupun pelatihan kerja non materi. Pelatihan kerja belum maksimal, hal ini ditunjukkan dengan masih banyaknya pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu karena pelatihan kerja yang diberikan tidak diterapkan dalam pelaksanaan pekerjaan. Kualitas pelayanan belum maksimal, pelayanan masih terasa lambat dan terbentur birokrasi yang panjang dan berbelit-belit.

Selain daripada itu permasalahan yang terjadi pada obyek penelitian dalam hal kinerja pegawai adalah target penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan realisasi kerja pegawai seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 1.** Daftar Target Penyelesaian Pekerjaan Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Bandar Lampung Tahun 2021

No.	Uraian Pekerjaan	Target	Realisasi
1.	Penyelesaian SPJ	4 hari	8 hari
2.	Laporan Kegiatan Bulanan	3 hari	6 hari
3.	Penyelesaian Administrasi Kepegawaian	2 hari	6 hari
4.	Penyusunan Laporan Kinerja	1 bulan	2 bulan

Berdasarkan tabel 1, dapat disimpulkan bahwa presentasi hasil evaluasi pelaksanaan kegiatan selama tahun 2021 selalu mengalami penurunan, hal ini menyebabkan

kinerja pegawai menurun. Sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh efektifitas terhadap kinerja pegawai pada

kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Bandar Lampung

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang akan digunakan adalah metode analisis kualitatif dan kuantitatif yaitu dengan melakukan penelitian lapangan guna mendapatkan data dari Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Bandar Lampung. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai BPJS yang berjumlah 31 responden, dengan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesione, dan dokumentasi.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 31 responden dengan subjek penelitian adalah pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kota Bandar Lampung. Dari 31 kuesioner yang telah disebar, semuanya telah diterima oleh peneliti. Dengan demikian respon responden dalam penelitian ini adalah 100 persen. Setelah memeriksa jawaban responden, semuanya dinyatakan layak digunakan untuk analisis data.

Karakteristik pegawai yang menjadi subyek dalam penelitian ini menurut jenis kelamin ditunjukkan dalam Tabel 2 dibawah ini :

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	11	35,48%
2	Perempuan	20	64,52%
Total		31	100,0 %

Dari hasil olah data yang dilakukan dapat dijelaskan bahwa responden didominasi oleh perempuan, yakni sebanyak 20 orang dengan tingkat persentase sebesar 64.52%, sementara responden laki-laki

sebanyak 11 orang dengan tingkat persentase sebesar 35.48%.

Karakteristik pegawai yang menjadi subyek dalam penelitian ini menurut Tingkat Pendidikan ditunjukkan dalam Tabel 3 dibawah ini :

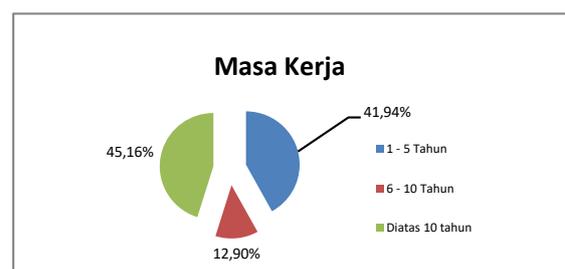
**Tabel 3.** Distribusi frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	SMA	8	25,81%
2	D2/D3	6	19.35%
3	S1	17	54.84%
Total		31	100,0 %

Karakteristik responden dilihat dari latar belakang pendidikan didominasi oleh S1, yakni sebanyak 17 orang dengan tingkat persentase sebesar 54,84%, kemudian tingkat pendidikan SMA sebanyak 8 orang dengan tingkat persentase sebesar 25,81%, tingkat pendidikan D2/D3 sebanyak 6 orang dengan tingkat persentase sebesar 19.35%.

Kerja ditunjukkan dalam Gambar 1, dibawah ini :

**Gambar 1.** Diagram Pie Masa Kerja



Karakteristik responden dilihat dari masa kerja didominasi oleh responden dengan masa kerja diatas 10 tahun yakni sebanyak 14 orang dengan tingkat persentase sebesar 45,16 %, masa kerja 1 – 5 tahun sebanyak 13 orang dengan tingkat persentase sebesar 41,94 % dan masa kerja 6-10 tahun memiliki jumlah 4 orang dengan tingkat persentase 12,90 %.

Analisa kuantitatif digunakan untuk mengetahui pengaruh efektifitas kerja terhadap kinerja dengan indikator prosedur

kepuasan kerja dan sumber daya manusia. Berdasarkan uraian tersebut, untuk menilai kenyataan yang ada di lapangan/objek penelitian, maka hasil dari penelitian melalui penyebaran kuisioner yang berjumlah 31 responden.

Perhitungan pengaruh antara variabel Efektifitas Kerja (X) terhadap Kinerja (Y) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Bandar Lampung dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.** Distribusi frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	,972**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	31	31
Y	Pearson Correlation	,972**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	31	31

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh besarnya tingkat korelasi antara variabel Efektifitas Kerja (X) dengan Variabel Kinerja (Y) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Bandar Lampung adalah sebesar 0,972. Jika dikonsultasikan dengan tabel Interpretasi Koefesien Korelasi (Sugiyono : 2008) maka tingkat korelasi

Efektifitas Kerja (X) dengan variabel Kinerja (Y) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Bandar Lampung dalam kategori korelasi “sangat kuat” yakni terletak pada (0,800-0,100). Sehingga dapat dilanjutkan pada uji Koefisien Determinasi Efektifitas Kerja terhadap Kinerja adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.** Koefisien Determinasi Efektifitas Kerja terhadap Kinerja

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,979 <sup>a</sup>	,959	,958	,93620	,959	1291,531	1	55	,000

a. Predictors: (Constant), x

Berdasarkan Tabel 4, disimpulkan bahwa variabel Efektifitas Kerja (X) menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel Kinerja (Y) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Bandar Lampung sebesar 95,9%, sedangkan

sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh data pengaruh Efektifitas Kerja terhadap Kinerja sebagai berikut :

**Tabel 4.** Koefisien Determinasi Efektifitas Kerja terhadap Kinerja

Model	R				Change Statistics
-------	---	--	--	--	-------------------

		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,979 <sup>a</sup>	,959	,958	,93620	,959	1291,531	1	55	,000
a. Predictors: (Constant), x									

## KESIMPULAN

Berisi kesimpulan yang diperoleh dan memuat jawaban atas pertanyaan penelitian.

## UCAPAN TERIMAKASIH

**Jika ada**, ucapan terimakasih ditujukan kepada institusi resmi atau perorangan sebagai penyandang dana atau telah memberikan kontribusi lain dalam penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka hanya memuat referensi yang terdapat pada isi artikel saja dan diurutkan sesuai abjad nama penulis. Urutan penulisan pada daftar pustaka adalah nama penulis, tahun publikasi, judul sumber dan nama jurnal atau buku yang menerbitkan sumber. Nama jurnal, nama konferensi, *proceeding* dan judul buku harus ditulis dalam *italic* dan tiap huruf pertama pada judul yang bukan merupakan kata sambung ataupun artikel, ditulis dengan huruf kapital. Sebagai contoh:

Algifari. 2009. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Penerbit Bina Aksara.

Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Budiyono. 2009. *Metode Penelitian dan Survey*. Jakarta: Penerbit LP3S.

Edwin B., Filippo. 2008. *Manajemen Personalial Jilid I*. Diterjemahkan oleh Moh. Masud. Jakarta: Erlangga.

Ferdinand. 2008. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasibuan. 2002. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: RefikaAditama.

Herjanto. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: STIE YKPN.

Kurniawan. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. BumiAksara.

Moekijat. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nitisemito, Alex S. 2012. *Manajemen Personalial*. Yogyakarta: UGM Press.

Panggabean. 2008. *Manajemen Personalial*. Yogyakarta: UGM Press.

Purnamasari. 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sedarmayanti. 2011. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas kerja*. Bandung: Mandar Maju.