



## **DAMPAK BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN CABANG PEMATANGSIANTAR**

**Nana Triapnita Nainggolan<sup>1)</sup>, Darwin Lie<sup>2)\*</sup>, Della Novalin Br Silitonga<sup>3)</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Manajemen, STIE Sultan Agung, Jalan Surabaya No. 19, Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara, 21118, Indonesia.

\*E-mail: [nanatriapnita@stiesultanagung.ac.id](mailto:nanatriapnita@stiesultanagung.ac.id)<sup>1</sup>; [darwin@stiesultanagung.ac.id](mailto:darwin@stiesultanagung.ac.id)<sup>2</sup>; [delanovalinsilitonga@gmail.com](mailto:delanovalinsilitonga@gmail.com)<sup>3</sup>

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan beban kerja, dan kinerja pegawai pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar. 2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar. Penelitian ini menggunakan desain penelitian pustaka dan penelitian lapangan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 39 pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar dan semuanya dijadikan sampel. Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan angket, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian sebagai berikut: 1. Beban kerja sudah rendah dan kinerja pegawai sudah baik. 2. Terdapat pengaruh yang negatif antara beban kerja terhadap kinerja pegawai yang dibuktikan dengan regresi  $\hat{Y} = 46,931 - 0,190X_2$ . 3. Terdapat hubungan yang rendah antara beban kerja dengan kinerja pegawai, diperoleh nilai korelasi senilai 0,321.

**Kata kunci:** Beban Kerja, Kinerja Pegawai, BPJS

### ***THE IMPACT OF WORKLOAD ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE OFFICE OF THE SOCIAL SECURITY IMPLEMENTING AGENCY (BPJS) HEALTH, PEMATANGSIANTAR BRANCH***

#### ***Abstract***

*The purpose of this study was to describe the description of workload, and employee performance at the Pematangsiantar Branch of BPJS Kesehatan. 2. To determine the effect of workload on employee performance at the Pematangsiantar Branch of BPJS Kesehatan. This research uses library research design and field research. The population in this study amounted to 39 employees of BPJS Kesehatan Pematangsiantar Branch and all of them were sampled. The type of data in this research is qualitative data and quantitative data. Sources of data in this study are primary data and secondary data. Data collection was carried out by means of questionnaires, interviews and documentation. The results of the study are as follows: 1. Low workload and good employee performance. 2. There is a negative influence between workload on employee performance as evidenced by regression  $\hat{Y} = 46.931 - 0.190X_2$ . 3. There is a low correlation between workload with employee performance, the correlation value is 0.321. 4.*

**Keywords:** *Workload, Employee Performance, BPJS*

## PENDAHULUAN

Manusia sebagai aset utama dalam organisasi, sehingga sumber daya manusia harus dikelola dan dimanfaatkan secara seimbang dan manusiawi (Lie et al., 2019). SDM bukan berarti hanya merujuk kepada manusianya saja melainkan juga kemampuannya dalam bekerja sehingga menghasilkan kinerja terbaiknya di dalam organisasi (Sahir et al., 2020). Kinerja merupakan salah satu hal yang penting dalam penilaian organisasi karena sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi apabila kinerja pegawai baik maka tujuan organisasi dapat tercapai, (Sundari et al., 2018). Kecenderungan untuk berperilaku dengan cara tertentu tergantung pada ekspektasi bahwa upaya tersebut akan menghasilkan jenis kinerja yang diinginkan, bahwa kinerja ini akan dihargai (Lie et al., 2021). Penetapan adanya ukuran kinerja adalah motivasi yang lebih adil bagi individu. Perusahaan akan memberikan bonus bagi individu dan tim atas kinerja yang dicapai (Ayesha et al., 2021).

Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Pematangsiantar, ialah Badan Hukum Publik yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh masyarakat Pematangsiantar. Dalam menjalankan kegiatan operasi BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar mengharapkan kinerja pegawai yang optimal, sehingga tujuan BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar dapat tercapai. Kinerja pegawai pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar diukur dari (Peraturan Direksi BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar, 2014) Nomor 97 tentang Pedoman Sistem Manajemen Kinerja Pegawai Berbasis Kompetensi BPJS Kesehatan. Adapun dimensinya yaitu tanggung jawab utama dan *key performance indicator*.

Fenomena kinerja pegawai yang kurang optimal pada BPJS Cabang Pematangsiantar dapat dilihat pada dimensi tanggung jawab utama terdapat 15% pegawai belum mampu dalam menjalankan tugas khusus seperti melakukan kegiatan *telecollecting* atau menelepon peserta untuk menginformasikan iuran yang sudah menunggak karena banyaknya peserta dan calon peserta yang harus dilayani setiap hari. Begitu juga pada dimensi *key performance indicator* (KPI) dilihat dari pegawai kurang mampu dalam memahami kebutuhan peserta seperti kebutuhan informasi yang akurat dan mendetail kepada peserta, sehingga peserta harus mengurus ulang data karena kesalahan informasi yang diterima oleh calon dan peserta BPJS Kesehatan.

Selain itu, beban kerja juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Sesuai dengan penelitian terdahulu oleh (Adityawarman, Sanim and Sinaga, 2015) menyatakan bahwa beban kerja sangat penting bagi sebuah perusahaan. dengan pemberian beban kerja yang efektif perusahaan dapat mengetahui sejauh mana karyawannya dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan sejauhmana pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Adapun dimensi beban kerja yaitu beban waktu, beban usaha mental dan beban tekanan psikologis.

Fenomena beban kerja pegawai Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar yang masih terlalu tinggi terdapat pada dimensi beban waktu (*time load*) yaitu lamanya waktu kerja terutama pada bagian *front liner* yang harus bekerja sampai malam hari karena banyaknya data yang harus di-*entry*. Pada beban usaha mental (*mental effort load*), dilihat dari adanya tugas tambahan yang diberikan kepada pegawai seperti melakukan sosialisasi ke kantor-kantor pemerintahan maupun kantor swasta setiap hari membuat pegawai harus menanggung beban kerja disamping tugas pokok mereka.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Adityawarman, Sanim and Sinaga, 2015), (Tjiabrata, Lumanauw and Dotulong, 2017), (Rolos, Sambul and Rumawas, 2018).

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan diketahui terdapat masalah mengenai beban kerja dan kinerja pegawai, sehingga disusunlah rumusan masalah yakni:

1. Bagaimana gambaran beban kerja dan kinerja pegawai Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar.
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar

Adapun tujuan penelitian ini adalah pertama, untuk mengetahui gambaran beban kerja, dan kinerja pegawai Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar. Kedua, untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar.

## LANDASAN TEORI

### Beban Kerja

(Kasmir, 2016) menjelaskan bahwa beban kerja ialah beban yang diemban atau dipikul oleh suatu jabatan sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi disebut beban kerja. Beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi, karena beban kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, adapun faktor yang mempengaruhi beban kerja menurut (Tarwaka, 2015), pengukuran kerja bisa dilakukan melalui pengukuran kerja mental secara subjektif (*subjective method*) salah satunya menggunakan teknik beban kerja subjektif (*subjective workload assesment technique/SWAT*). Performasi kerja manusia terdiri dari tugas dimensi ukuran beban kerja yang dihubungkan dengan formasi yaitu: pertama, beban waktu yang menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan, dan monitoring kerja. Kedua, beban usaha

mental, yang artinya banyaknya usaha mental dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Ketiga, beban tekanan psikologis, hal ini menunjukkan tingkat resiko pekerjaan, kebingungan dan frustrasi.

### Kinerja Pegawai

(Sutrisno, 2010) kinerja pegawai ialah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas merupakan kinerja seseorang di dalam sebuah organisasi. Berdasarkan (Peraturan Direksi BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar, 2014) Nomor 97 tentang Pedoman Sistem Manajemen Kinerja Pegawai Berbasis Kompetensi BPJS Kesehatan Kinerja Pegawai dinilai dari dua komponen yaitu: tanggung jawab utama dan *Key Performance indicator*.

### Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Penelitian terdahulu oleh (Adityawarman, Sanim and Sinaga, 2015), bahwa beban kerja sangat penting bagi perusahaan. dengan pemberian beban kerja yang efektif perusahaan dapat mengetahui sejauh mana karyawan dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan itu sendiri.

Menurut uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa beban kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai karena jika pegawai diberikan pelatihan maka pegawai mampu untuk menyelesaikan pekerjaan yang banyak dengan baik dan meningkatkan konsentrasi dengan adanya pelatihan yang diberikan sehingga kualitas kinerja para karyawan dapat meningkat.

### METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar Populasi dalam penelitian ini berjumlah 39 orang Pegawai dari Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar sekaligus dijadikan sampel pada penelitian ini. Adapun uji instrument penelitian menggunakan uji

validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yaitu normalitas, analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Normalitas**

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Normalitas**

*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		Beban	Kinerja	Total
		Kerja	Pegawai	Keseluruhan
<b>N</b>		39	39	39
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	52,56	36,95	131,59
	<i>Std. Deviation</i>	10,691	6,329	17,822
	<i>Most Extreme Differences</i>			
	<i>Absolute</i>	,171	,134	,140
	<i>Positive</i>	,171	,134	,093
	<i>Negative</i>	-,137	-,103	-,140
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		1,066	,837	,873
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,206	,485	,432

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: pengolahan data 2021

Berdasarkan tabel 1 diperoleh nilai *asympt.Sig.(2-tailed)* di atas 0,05. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa masing-masing data variabel berdistribusi normal.

**Deskriptif Kualitatif**

Kriteria penetapan taraf rata-rata menurut jawaban responden yang terbentuk kedalam bagian interval, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2**  
**Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden**

Nilai Interval	Kategori		
	Karakteristik individu	Beban Kerja	Kinerja Pegawai
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik	Sangat Tinggi	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik	Tinggi	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Cukup Baik	Cukup Tinggi	Cukup Baik
3,41 – 4,20	Baik	Rendah	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik	Sangat Rendah	Sangat Baik

Sumber: (Sugiyono, 2013)

**Gambaran Beban Kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar**

Dari tabel 2 terlihat pada aspek beban waktu dengan parameter waktu luang

berjumlah rata-rata 3,56 bertolak ukur rendah, perihal tersebut diakibatkan beban yang dirasakan saat waktu luang tidak terlalu tinggi sehingga pegawai masih bisa menikmati waktu luang yang telah disediakan. Parameter menyelesaikan pekerjaan berjumlah rata-rata 3,59 bertolak ukur rendah, perihal tersebut diakibatkan beban untuk menyelesaikan pekerjaan saat waktu luang tidak terlalu tinggi. Parameter gangguan berjumlah rata-rata 3,54 bertolak ukur rendah, perihal tersebut diakibatkan pegawai merasa nyaman saat bekerja karena lokasi lingkungan kerja tidak pernah mengalami gangguan baik internal maupun dari eksternal kantor.

Parameter pekerjaan dalam waktu yang sama berjumlah rata-rata 3,51 bertolak ukur rendah, perihal tersebut diakibatkan pegawai mampu mengerjakan lebih dari satu pekerjaan dalam waktu yang sama dan mengerti akan tugas-tugas yang harus dilakukan. Parameter pekerjaan pada jam istirahat berjumlah rata-rata 3,08 bertolak ukur cukup tinggi, perihal tersebut diakibatkan terdapat beberapa pegawai terutama bagian *front liner* yang harus tetap bekerja melayani peserta BPJS Kesehatan pada jam istirahat dan banyaknya peserta yang berkunjung setiap hari membuat beban kerja pada jam istirahat menjadi tinggi.

Aspek beban usaha mental dengan parameter konsentrasi berjumlah rata-rata 3,64 bertolak ukur rendah, perihal tersebut diakibatkan pegawai mampu untuk fokus dan konsentrasi dalam melayani peserta dan calon peserta BPJS dengan rendah. Parameter pekerjaan yang sama berjumlah rata-rata 3,59 bertolak ukur rendah, perihal tersebut diakibatkan pegawai yang memiliki masa kerja yang lama dan berpengalaman membuat pegawai tetap konsisten melaksanakan tugas-tugas meskipun itu pekerjaan yang sama setiap hari. Parameter penyelesaian pekerjaan yang diberikan atasan berjumlah rata-rata 3,13 bertolak ukur cukup tinggi, perihal tersebut diakibatkan banyaknya peserta BPJS Kesehatan yang

mendaftar setiap hari sehingga membuat pegawai harus bekerja sampai malam hari untuk mengentri data dan memvalidkan data peserta ke kantor pusat BPJS Kesehatan.

Parameter kesesuaian dalam menyelesaikan pekerjaan berjumlah rata-rata 3,54 bertolak ukur rendah, perihal tersebut diakibatkan pegawai menduduki jabatan sesuai dengan keahlian dan tugas mereka masing-masing sehingga pegawai tidak merasa terbebani dalam menyelesaikan pekerjaan jika dipandang dari segi kesesuaian. Parameter kebenaran pekerjaan berjumlah rata-rata 3,56 bertolak ukur rendah, perihal tersebut diakibatkan beberapa pegawai selalu fokus dalam mengerjakan pekerjaan.

Aspek beban tekanan psikologis dengan parameter pekerjaan yang membingungkan berjumlah rata-rata 3,59 bertolak ukur rendah, perihal tersebut diakibatkan pegawai menguasai dan mengerti dengan tugas yang harus dilakukan pada saat bekerja sehingga pegawai tidak bingung dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan. Parameter pekerjaan yang membuat gelisah berjumlah rata-rata 3,51 bertolak ukur rendah, perihal tersebut diakibatkan pegawai mampu mengontrol emosi dan pikiran sehingga tidak menimbulkan kegelisahan pada pegawai saat bekerja. Parameter tidak menikmati pekerjaan berjumlah rata-rata 3,54 bertolak ukur rendah, perihal tersebut diakibatkan pegawai memiliki semangat bekerja untuk mencapai prestasi kerja sehingga pegawai tetap menikmati pekerjaan dan menyelesaikan pekerjaan sesuai target.

Parameter pekerjaan berisiko berjumlah rata-rata 3,51 bertolak ukur rendah, perihal tersebut diakibatkan pegawai memahami risiko yang akan dihadapi sesuai kemampuan dan pengalaman dalam bekerja yang dimiliki. Parameter bantuan yang diberikan perusahaan berjumlah rata-rata 3,67 bertolak ukur rendah, perihal tersebut diakibatkan diberikannya bantuan pada pegawai dengan adanya teknologi dan

fasilitas yang canggih sehingga pegawai tidak merasa terbebani dengan adanya peralatan yang canggih.

Dari keseluruhan jawaban responden mengenai beban kerja sesuai beban waktu, beban usaha mental dan beban tekanan psikologis berjumlah rata-rata sejumlah 3,50 bertolak ukur rendah. Kemudian jumlah rata-rata tertinggi 3,67 bertolak ukur rendah untuk aspek beban tekanan psikologis dengan parameter bantuan yang diberikan perusahaan. Sedangkan jumlah rata-rata terendah sejumlah 3,08 bertolak ukur cukup tinggi untuk aspek beban waktu dengan parameter pekerjaan pada jam istirahat.

### **Gambaran Kinerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar**

Dari hasil penelitian yang diketahui jika aspek tanggung jawab utama (TJU) dengan parameter tingkat fokus dalam menjalankan tugas berjumlah rata-rata 3,64 bertolak ukur baik, perihal tersebut diakibatkan pegawai selalu fokus dalam menjalankan tugas-tugas utamanya sehingga jarang terjadi kesalahan dalam sistem kantor. Parameter kemampuan dalam menjalankan tugas sesuai jabatan berjumlah rata-rata 3,77 bertolak ukur baik, perihal tersebut diakibatkan pegawai mampu menjalankan tugas sesuai dengan jabatan masing-masing dalam perusahaan.

Parameter kemampuan bekerja sama dalam mencapai sasaran organisasi berjumlah rata-rata 3,90 bertolak ukur baik, perihal tersebut diakibatkan pegawai mampu bekerja sama dan bersosialisasi dengan seluruh pegawai yang ada di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar. Parameter kemampuan dalam menjalankan tugas yang khusus berjumlah rata-rata 3,15 bertolak ukur cukup baik, perihal tersebut diakibatkan pegawai belum mampu menjalankan tugas khusus seperti menyelesaikan kegiatan *telecollecting* atau menelepon peserta untuk menginformasikan iuran yang sudah menunggak karena berdampingan dengan banyaknya peserta

dan calon peserta yang harus dilayani setiap hari membuat tugas khusus tersebut tidak tuntas.

Aspek *key performance indicator* (KPI) dengan parameter usaha dalam mencapai keberhasilan organisasi berjumlah rata-rata 3,82 bertolak ukur baik, perihal tersebut diakibatkan kemampuan pegawai dalam berusaha mencapai tujuan dan target organisasi seperti melakukan kegiatan *Mobile JKN* keliling ke kantor pemerintahan maupun swasta untuk melakukan pendaftaran bagi calon peserta JKN-KIS sehingga para calon peserta tidak perlu lagi datang ke kantor untuk melakukan pendaftaran. Parameter kemampuan memproses perolehan iuran sesuai dengan yang diharapkan berjumlah rata-rata 3,77 bertolak ukur baik, perihal tersebut diakibatkan pegawai mau melakukan *telecollecting* atau menelpon peserta untuk menginformasikan iuran yang telah menunggak sehingga dengan demikian peserta yang lupa membayar akan melakukan pembayaran sesuai dengan kesepakatan yang diberikan.

Parameter pemahaman terhadap kebutuhan peserta berjumlah rata-rata 3,31 bertolak ukur cukup baik, perihal tersebut diakibatkan pegawai belum mampu memahami kebutuhan peserta dengan baik seperti kebutuhan informasi yang akurat dan mendetail kepada peserta, sehingga peserta harus mengurus ulang data karena kesalahan informasi yang diterima oleh calon dan peserta BPJS Kesehatan. Parameter dukungan organisasi terhadap sikap pegawai yang ingin berkembang berjumlah rata-rata 3,90 bertolak ukur baik, perihal tersebut diakibatkan pihak BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar mengapresiasi pegawai yang ingin berkembang dengan mengadakan pelatihan dan perhatian terhadap pegawai tersebut.

Parameter kemampuan dalam mengambil keputusan secara objektif berjumlah rata-rata 3,77 bertolak ukur baik, perihal tersebut diakibatkan kemampuan

pegawai baik, dalam proses pengambilan keputusan dalam pekerjaannya. Parameter ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas berjumlah rata-rata 3,92 bertolak ukur baik, perihal tersebut diakibatkan pegawai mampu memanfaatkan waktu bekerja dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya dengan tepat waktu.

Dari keseluruhan jawaban responden mengenai kinerja pegawai sesuai aspek tanggung jawab utama (TJU) dan *key performance indicator* (KPI) berjumlah rata-rata sejumlah 3,69 bertolak ukur baik. Kemudian jumlah rata-rata tertinggi 3,92 bertolak ukur baik untuk aspek *key performance indicator* (KPI) dengan parameter ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas. Sedangkan jumlah rata-rata terendah sejumlah 3,15 bertolak ukur cukup baik untuk aspek tanggung jawab utama (TJU) dengan parameter kemampuan dalam menjalankan tugas khusus.

### Deskriptif Kuantitatif Regresi Linear Sederhana

Cara ini berguna dalam mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap kinerja pegawai Berikut perhitungannya:

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1			
(Constant)	46,931	4,941	
Beban Kerja	-,190	,092	-,321

a. *Dependent Variable:* Kinerja Pegawai

Sumber: pengolahan data (2021)

Sesuai tabel tersebut, terlihat hasil  $\hat{Y}=46,931-0,190X$ , maknanya apabila beban kerja naik satu satuan akan menurunkan kinerja pegawai sejumlah 0,190 satuan, selanjutnya dikatakan jika terdapat pengaruh negatif antara beban kerja terhadap kinerja pegawai Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar.

### Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.

**Tabel 4**  
**Hasil Korelasi dan Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,321 <sup>a</sup>	,103	,079	6,074

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja

Sumber: pengolahan data (2021)

Sesuai tabel 4 tersebut diperoleh taraf korelasi (r) sejumlah 0,321 yang maknanya terdapat hubungan yang rendah antara beban kerja dengan kinerja pegawai.

Kemudian diperoleh taraf koefisien determinasi (R) sejumlah 0,103 yang maknanya tinggi rendahnya kinerja pegawai senilai 10,3% dapat dijelaskan oleh beban kerja sedangkan sisanya sejumlah 89,7% dipengaruhi oleh faktor lain dan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **Pengujian Hipotesis** **Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai**

Cara ini dibuat guna mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau signifikansi  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Adapun hasil perhitungannya yakni:

**Tabel 5**  
**Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	t	Sig.
1 (Constant)	9,497	,000
Beban Kerja	-2,060	,046

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: pengolahan data (2021)

Kemudian menurut tabel 5, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada variabel  $X_2$  (beban kerja) senilai 2,060 > dari  $t_{tabel}$  dengan  $df = n-k-1$  ( $39-1-1=37$ ) senilai 2,026 dan taraf signifikansi  $0,046 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar sesuai dengan penelitian terdahulu oleh (Adityawarman, Sanim and Sinaga, 2015)

#### **EVALUASI**

#### **Beban Kerja pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar**

Menurut hasil yang diperoleh dari tiga dimensi yang digunakan dalam penelitian ini, hasil yang diperoleh dapat dijelaskan bahwa beban kerja pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar dapat dikategorikan rendah. Hal tersebut dibuktikan dari hasil kuesioner dengan nilai rata-rata 3,50 dengan kriteria jawaban rendah. Namun masih ada beberapa indikator yang nilainya dibawah nilai rata-rata untuk diperbaiki.

Dari hasil evaluasi beban kerja diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa waktu istirahat pegawai harus lebih diperhatikan agar pegawai tidak kelelahan dalam bekerja sehingga hasil kerja dapat dicapai secara maksimal.

#### **Kinerja Pegawai pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar**

Menurut hasil yang diperoleh dari dua dimensi yang digunakan dalam penelitian ini, hasil yang diperoleh dapat dijelaskan bahwa kinerja pegawai pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar dapat dikategorikan baik. Hal tersebut dibuktikan dari hasil kuesioner yang diperoleh dengan nilai rata-rata 3,69 dengan kriteria jawaban baik. Namun masih ada beberapa indikator yang nilainya dibawah nilai rata-rata untuk diperbaiki.

Dari hasil evaluasi kinerja pegawai diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pegawai Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar sudah cukup benar dalam menyelesaikan pekerjaan, namun apabila beberapa hal yang kurang baik diatas dapat diatasi dan ditingkatkan lagi maka pegawai akan memberikan hasil kerja yang optimal.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **Kesimpulan**

Sesuai hasil seluruh penjabaran, penulis membuat kesimpulan yakni berikut:

1. Hasil analisis deskriptif kualitatif menunjukkan beban kerja diperoleh tolak ukur sudah rendah. Kemudian jumlah rataan tertinggi ialah aspek beban kerja psikologis dengan parameter bantuan yang diberikan perusahaan. Sedangkan jumlah rataan terendah ialah aspek beban waktu dengan parameter pekerjaan pada jam istirahat.
2. Hasil analisis deskriptif kualitatif menunjukkan kinerja pegawai diperoleh tolak ukur sudah baik. Jumlah rataan tertinggi ialah aspek *key performance indicator* (KPI) dengan parameter ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas. Sedangkan jumlah rataan terendah ialah aspek tanggung jawab utama (TJU) dengan parameter kemampuan dalam menjalankan tugas yang khusus.
3. Hasil regresi linear menyatakan adanya pengaruh yang negatif antara beban kerja terhadap kinerja pegawai Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar baik secara simultan maupun parsial.
4. Hasil analisis koefisien dan korelasi menyatakan adanya hubungan yang rendah antara beban kerja dengan kinerja pegawai. Sedangkan nilai koefisien determinasi menyatakan tinggi rendahnya kinerja pegawai dapat dijelaskan beban kerja.
5. Hasil pengujian hipotesis terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara variabel beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar.

#### Saran

Dari penjabaran tersebut maka perlu dibuat beberapa saran yakni:

1. Karakteristik individu pegawai pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar perlu ditingkatkan karena masih ada parameter yang belum optimal. Maka dari itu sebaiknya pegawai lebih meningkatkan kemampuan komunikasi dengan cara menerapkan prinsip kekeluargaan dan terbuka pada sesama pegawai agar komunikasi memiliki dampak yang positif, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi antar sesama pegawai. Dengan demikian tidak ada lagi kesalahan dalam penyampaian informasi agar pekerjaan lebih cepat selesai dan sebaiknya instansi lebih memperhatikan prestasi pegawai agar pegawai semakin giat dalam bekerja guna mencapai tujuan organisasi.
2. Untuk mengurangi beban kerja pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar sebaiknya dibuat jadwal istirahat dan lama waktu istirahat bagi setiap pegawai terutama pegawai *front liner* agar pegawai tetap melakukan pelayanan tanpa mengurangi waktu istirahat. Dan waktu istirahat pegawai lebih diperhatikan agar pegawai tidak kelelahan dalam bekerja sehingga hasil kerja dapat dicapai secara maksimal.
3. Kinerja pegawai pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar perlu ditingkatkan lagi karena masih ada parameter yang belum optimal. Maka dari itu sebaiknya instansi membuat SOP (*standard operational procedure*) dalam bidang *telecollecting* yang lebih jelas guna meningkatkan efektivitas kerja pegawai dan memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas khusus. Dan sebaiknya pimpinan mengadakan pengawasan terhadap pegawai dalam melayani peserta dan calon peserta yang datang ke kantor, sehingga kebutuhan peserta dapat terpenuhi dengan benar.
4. Penelitian ini belum sempurna, harap pembacaimenyempurnakannya dimasa yang akan datang dengan memperbanyak variabel penelitian

terbaru yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adityawarman, Y., Sanim, B. and Sinaga, B. M. (2015) 'Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Krekot', *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 6(1), pp. 34–44.
- Ayasha, I., Redjeki, F., Sudirman, A., Leonardo, A., & Aslam, D. F. (2021). Behavior of Female Entrepreneurs in Tempe Small Micro Enterprises in Tasikmalaya Regency , West Java as Proof of Gender Equality Against AEC. Proceedings of the 2nd Annual Conference on Blended Learning, Educational Technology and Innovation (ACBLETI 2020), 560(Acbleti 2020), 124–130.
- Kasmir (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 1st edn. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lie, D., Sherly, S., Dharma, E., & Sudirman, A. (2019). The Impact of Work Discipline and Work Ethic on the Teacher Performance of Sultan Agung Pematangsiantar Private Middle School Teachers T.A. 2018/2019. *International Journal of Business Studies*, 3(3), 125–135. <https://doi.org/10.32924/ijbs.v3i3.83>
- Lie, D., Dharma, E., & Sudirman, A. (2021). Measurement of Teacher Performance in Pematangsiantar City Middle School Through Teacher Certification , Motivation , and Job Satisfaction. Proceedings of the 2nd Annual Conference on Blended Learning, Educational Technology and Innovation (ACBLETI 2020) Measurement, 560(Acbleti 2020), 396–401.
- Peraturan Direksi BPJS Kesehatan Cabang Pematangsiantar (2014) *Pedoman Sistem Manajemen Kinerja Pegawai Berbasis Kompetensi BPJS Kesehatan*.
- Rolos, J. K. R., Sambul, S. A. P. and Rumawas, W. (2018) 'Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota', *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(004), pp. 19–27. doi: <https://doi.org/10.35797/jab.6.004.2018.21074.19-27>.
- Sahir, S. H., Fadhli, M., Sudirman, A., Hasibuan, A., Chamidah, D., Salmiah, Sherly, Revida, E., Simarmata, J., & Purba, S. (2020). Keterampilan Manajerial Efektif. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sundari, A. *et al.* (2018) 'Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Perkebunan Nusantara IV Unit Usaha Balimbingan', *Maker: Jurnal Manajemen*, 4(2), pp. 1–9. doi: <https://doi.org/10.37403/maker.v4i2.93>.
- Sutrisno, E. (2010) *Budaya Organisasi Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Tarwaka (2015) *Ergonomi Industri*. Solo: Harapan Press.
- Tjiabrata, F. R., Lumanauw, B. and Dotulong, L. O. H. (2017) 'Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Sabar Ganda Manado', *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2). doi: <https://doi.org/10.35794/emba.v5i2.16227>.