

The Role Of Motivation In Mediating The Influence Of Job Characteristics And Workload On Employee Performance

Peran Motivasi Memediasi Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

I Gede Yudhi Martahadi^{1*}, Kadek Rai Suwena², Komang Krisna Heryanda³

Pascasarjana Prodi Ilmu Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha^{1,2,3}

Yudhi.martahadi@gmail.com¹, rai.suwena@undiksha.ac.id², krisna.heryanda@undiksha.ac.id³

**Corresponding Author*

ABSTRACT

As one of the providers of public services, BPJS Kesehatan and its healthcare facility partners must have human resources (HR) with excellent performance. Managing information and complaints is a crucial aspect of fulfilling the role as a provider of public services. However, many healthcare facilities in the BPJS Kesehatan Singaraja Branch Office's working area have not yet managed the information and complaints of participants in the National Health Insurance (JKN) through the SIPP application. There are still complaints from JKN participants about the services provided by officers at healthcare facilities. Poorly managed information and complaints can result in inaccuracies and delays in providing information and handling participant complaints, affecting the quality of service and satisfaction of JKN participants with the services provided by BPJS Kesehatan and healthcare facilities. On the other hand, various studies show a positive relationship between employee performance and job characteristics, workload, and work motivation as mediation. This research aims to determine the role of motivation in mediating the influence of job characteristics and workload on employee performance by Information and Complaint Handling Officers (PIPP) in healthcare facilities in the working area of BPJS Kesehatan Singaraja Branch Office. The population in this study includes PIPP officers in healthcare facilities using the total sampling method. The analysis is conducted using a Structural Equation Model (SEM) based on Partial Least Squares (PLS). The results of the study indicate a positive and significant influence between job characteristics and motivation, workload and motivation, workload and performance, and motivation and employee performance. However, job characteristics do not directly affect employee performance. Additionally, work motivation can mediate the influence of job characteristics and significantly mediate the influence of workload on employee performance.

Keywords: Motivation, Job Characteristics, Workload, Performance, health facilities,

ABSTRAK

Sebagai salah satu penyelenggara layanan publik BPJS Kesehatan dan mitranya fasilitas kesehatan harus memiliki sumber daya manusia (SDM) dengan kinerja yang baik. Mengelola informasi dan pengaduan adalah salah satu aspek penting dalam melaksanakan peran sebagai penyelenggara layanan publik. Namun masih banyak fasilitas kesehatan di wilayah kerja BPJS Kesehatan Kantor Cabang Singaraja belum mengelola informasi dan pengaduan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui aplikasi SIPP dan masih adanya keluhan peserta JKN akan layanan yang diberikan oleh petugas di fasilitas kesehatan. Pengelolaan informasi dan pengaduan yang tidak terkelola dengan baik dapat mengakibatkan ketidakakuratan dan keterlambatan dalam pemberian informasi dan penanganan pengaduan peserta dan juga akan memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan peserta JKN terhadap layanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan maupun fasilitas kesehatan. Di sisi lain berbagai penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara kinerja pegawai dengan karakteristik pekerjaan, beban kerja dan motivasi kerja sebagai mediasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran motivasi memediasi pengaruh karakteristik pekerjaan dan beban kerja terhadap kinerja pegawai oleh petugas Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) di fasilitas kesehatan wilayah kerja BPJS kesehatan kantor Cabang Singaraja. Populasi pada penelitian ini Petugas PIPP di fasilitas kesehatan dengan metode total sampling. Dianalisa menggunakan Structural Equation Model (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara karakteristik pekerjaan terhadap motivasi; beban kerja terhadap motivasi; beban kerja terhadap kinerja; motivasi terhadap kinerja pegawai. Namun karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh secara langsung terhadap kinerja pegawai. Serta motivasi kerja dapat memediasi pengaruh karakteristik pekerjaan dan juga memediasi pengaruh beban kerja secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

Kata kunci: Motivasi, Karakteristik Pekerjaan, Beban Kerja, Kinerja, Fasilitas Kesehatan,

1. Pendahuluan

Sebagai penyelenggara layanan publik yang berkomitmen terhadap kualitas pelayanan, organisasi memerlukan dukungan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kinerja optimal. Kualitas SDM berperan penting dalam memengaruhi efektivitas kinerja suatu organisasi (Salam, 2013). Pencapaian tujuan organisasi tergantung pada lingkungan yang mendorong pengembangan keterampilan pegawai. Kinerja organisasi tercermin melalui pencapaian kinerja individu, yang memainkan peran sentral dalam mencapai tujuan secara efektif (Anastasia et al., 2020).

Kinerja, sebagai indikator keberhasilan implementasi program, kebijakan, dan visi-misi organisasi, dapat diartikan sebagai sejauh mana tujuan dan rencana strategis organisasi tercapai (Moehariono, 2012). Faktor-faktor seperti beban kerja dan motivasi, menurut Robbins (2012) dan Kasmir (2016), dapat memengaruhi kinerja pegawai. Karakteristik pekerjaan, gaya kepemimpinan, dan motivasi, yang diakui oleh Kasmir (2016) dan Edison et al. (2017), menjadi fokus dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja.

Karakteristik pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti tanggung jawab, variasi tugas, dan kepuasan. Dalam konteks ini, individu diharapkan memperkuat dasar pekerjaan mereka untuk merangsang motivasi dan meningkatkan kinerja (Wijono, 2018). Menurut Robbins (2012), model karakteristik pekerjaan mencerminkan pemahaman individu tentang pekerjaan mereka, yang mencakup hasil dan kualitas pekerjaan. Petugas Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) di fasilitas kesehatan memiliki karakteristik pekerjaan yang mencakup penanganan pengaduan, kemampuan komunikasi, kerjasama tim, dan pemahaman etika medis.

Beban kerja, sebagaimana diuraikan oleh Utomo (2016) dan Kasmir (2016), adalah jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan dalam suatu jabatan atau unit organisasi. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres dan dampak negatif pada kesehatan dan produktivitas. Di sisi lain, beban kerja yang terlalu ringan dapat mengurangi semangat kerja dan produktivitas (Munandar, 2011).

Motivasi, menurut Wibowo (2014) dan Sutrisno (2014), adalah pendorong tindakan manusia yang mempertimbangkan arah, intensitas, dan ketekunan dalam mencapai tujuan. Motivasi adalah faktor penting dalam mencapai kinerja yang optimal, dan kurangnya motivasi dapat mempengaruhi pelayanan dan kinerja organisasi (Hardono, 2019).

Sebagai penyelenggara layanan publik, BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan mitranya harus memastikan SDM dengan kinerja baik. Pengelolaan informasi dan pengaduan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik, menjadi aspek penting. Fasilitas kesehatan harus mampu mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola informasi peserta JKN serta menangani pengaduan dengan baik (Raman Tanjung, 2022). Namun, data menunjukkan bahwa pengelolaan PIPP di beberapa fasilitas kesehatan Kantor Cabang Singaraja belum optimal.

Penelitian sebelumnya menyelidiki hubungan antara karakteristik pekerjaan, beban kerja, motivasi, dan kinerja, menghasilkan temuan yang beragam. Beberapa studi, seperti Ananda (2018) dan Sarwoko (2015), menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan memengaruhi motivasi dan kinerja, dengan motivasi berperan sebagai perantara. Sebaliknya, Hardono (2019) menyoroti bahwa beban kerja dan motivasi dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai. Temuan lain dari Triananda dan Hendriani (2021) menyatakan bahwa beban kerja dan karakteristik pekerjaan berpengaruh pada kinerja melalui motivasi kerja. Ini menunjukkan bahwa kinerja meningkat saat beban kerja dan karakteristik pekerjaan baik, didukung oleh motivasi kerja yang tinggi. Meskipun demikian, hasil dari Syahvitri (2020) menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh pada kinerja, sementara Rijanti (2017) mencatat bahwa motivasi bukanlah mediator signifikan dalam hubungan antara karakteristik pekerjaan dan kinerja pegawai. Selanjutnya, Setyowati (2019) menemukan bahwa karakteristik pekerjaan tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini akan mengeksplorasi peran motivasi sebagai mediator dalam pengaruh karakteristik pekerjaan dan beban kerja terhadap kinerja pegawai, khususnya petugas PIPP di fasilitas kesehatan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar strategi pengembangan untuk meningkatkan kualitas layanan pengelolaan informasi dan pengaduan di program JKN.

2. Tinjauan Pustaka

Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan menjadi elemen krusial dalam produktivitas dan kepuasan karyawan serta vital bagi kesuksesan perusahaan. Konsep ini menggarisbawahi perlunya perancangan pekerjaan yang memotivasi dan memenuhi kebutuhan tenaga kerja. Pendekatan pemerikayaan pekerjaan, seperti yang diungkapkan oleh beberapa peneliti, bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dengan menambahkan elemen-elemen seperti tanggung jawab, otonomi, dan variasi tugas. Indikator karakteristik pekerjaan, yang terdiri dari lima dimensi menurut Robbins (2003), mencakup variabilitas tugas, identitas tugas, arti tugas, otonomi, dan umpan balik. Selain itu, faktor-faktor yang memengaruhi karakteristik pekerjaan, seperti yang dikemukakan oleh Hackman dan Oldham (1976), meliputi tugas yang bermakna, identitas pekerjaan, otonomi, umpan balik, dan keterlibatan dalam pekerjaan. Pengukuran karakteristik pekerjaan menggunakan Model *Job Diagnostic Survey* (JDS) yang mencakup lima dimensi utama: keragaman keterampilan, identitas tugas, kebermaknaan tugas, otonomi, dan umpan balik. Pemahaman mendalam tentang aspek-aspek ini menjadi krusial dalam desain pekerjaan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan karyawan tetapi juga mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Beban Kerja

Menurut Utomo (2008), beban kerja mencakup serangkaian tugas yang harus diselesaikan oleh individu atau unit organisasi dalam periode waktu tertentu, dengan pengukuran bertujuan untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas kerja. Indikator beban kerja, seperti banyaknya pekerjaan, target kerja, tingkat kebosanan, kelebihan beban, dan tekanan kerja, memberikan gambaran tentang kompleksitas tugas yang diemban. Faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja melibatkan unsur-unsur lingkungan fisik dan psikis, termasuk rancangan ruang kerja, kondisi lingkungan, dan beban kerja yang berlebihan. Pendekatan pengukuran, seperti dimensi fisik dan mental demand, temporal demand, frustration level, dan performance, memberikan perspektif lebih rinci tentang beban kerja. Selain itu, regulasi seperti Permendagri No. 12/2008 dan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 175/PMK.01/2016 memberikan pedoman definisi dan durasi jam kerja efektif, memberikan landasan kritis dalam manajemen sumber daya manusia dan peningkatan kinerja organisasi.

Motivasi Kerja

Motivasi memegang peran sentral dalam manajemen perusahaan, sering kali diabaikan meskipun memiliki dampak signifikan. Dorongan psikologis individu, baik dari sumber internal maupun eksternal, menjadi kekuatan yang mendorong mereka mencapai tujuan yang diinginkan (Moekijat, 2002). Sardiman (2008) dan Yusuf (2015) menggambarkan motivasi sebagai dorongan internal untuk mencapai tujuan, baik pada tingkat individu maupun organisasi. Motivasi kerja melibatkan dorongan, aspirasi, dan kesiapan individu untuk mencapai tujuan bersama. Teori motivasi, seperti Teori Kepuasan dan Teori Proses, membahas konsep tersebut dengan mengacu pada para ahli seperti F.W. Taylor, Maslow, Herzberg, McGregor, McClelland, dan Claude S. George (Hasibuan, 2019). Untuk meningkatkan semangat kerja karyawan, diperlukan keseimbangan antara motivasi positif dan negatif, dengan indikator motivasi seperti daya pendorong, kemauan, dan kerelaan (Siagian, 2008). Hasibuan (2019) menambahkan indikator

seperti prestasi, pengakuan, tanggung jawab, dan pengembangan potensi individu. Teori Maslow menyertakan dimensi kebutuhan fisiologis, sosialisasi, penghargaan, dan aktualisasi diri (Edison et al., 2017), sementara F. Luthans (2009) dan Tri et al. (2016) menyoroti prestasi, kedisiplinan, tercapainya target, loyalitas, dan komitmen sebagai indikator motivasi.

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai, yang mencakup hasil kerja dan perilaku, memainkan peran krusial dalam organisasi (Kasmir, 2016). Wibowo (2014) menyatakan bahwa kinerja terkait dengan pelaksanaan pekerjaan dan hasil yang dicapai oleh individu. Mangkunegara (2015) menekankan bahwa kinerja pegawai mencakup aspek kualitas dan kuantitas yang berhasil dicapai selama menjalankan tugas dan tanggung jawab. Mondy (2008) dan Mathis (2011) menggambarkan konsep kinerja sebagai proses yang bertujuan meningkatkan produktivitas dan mencapai tujuan organisasi. Indikator kinerja, termasuk ketepatan penyelesaian tugas, kesesuaian jam kerja, tingkat kehadiran, dan kerjasama antar karyawan, menjadi penilaian terhadap prestasi pegawai (Setiawan & Dewi, 2014). Robbins (2012) menambahkan dimensi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen sebagai indikator kinerja. Berbagai faktor memengaruhi kinerja pegawai, termasuk kemampuan, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja (Kasmir, 2016; Robins, 2015). Pengukuran kinerja pegawai diorganisasi sektor publik memerlukan pendekatan holistik seperti Balanced Scorecard, yang melibatkan empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses, dan pembelajaran dan pertumbuhan (Kaplan & Norton, 2000). Dalam konteks pemerintahan yang baik, pengukuran kinerja non-keuangan menjadi penting untuk memastikan penggunaan sumber daya yang efisien dan mencapai output yang memadai (Scott & Tiessen, 1999). Dengan melibatkan indikator-indikator ini, organisasi dapat mengukur kinerja karyawan secara komprehensif dan mendukung pencapaian tujuan strategis mereka.

Hipotesis Penelitian

Jawaban sementara dari permasalahan peran motivasi memediasi pengaruh karakteristik pekerjaan dan beban kerja terhadap kinerja pegawai, adalah:

H1 : Karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap motivasi pegawai dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan.

H2 : Beban kerja berpengaruh terhadap motivasi pegawai dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan.

H3 : Karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan.

H4 : Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan.

H5 : Motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan.

H6 : Karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui motivasi dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan.

H7 : Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui motivasi dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan.

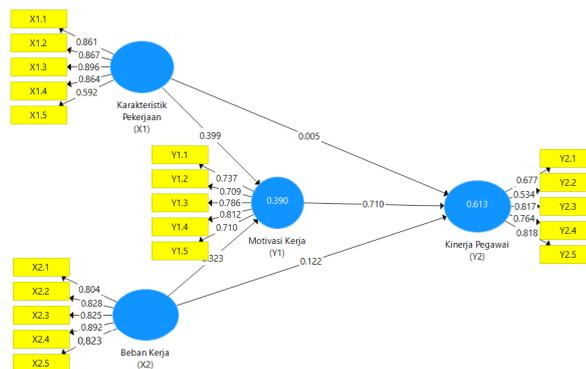
3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif kausal yang fokus pada peran motivasi sebagai mediator dalam pengaruh karakteristik pekerjaan dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. Populasi penelitian mencakup petugas PIPP di fasilitas kesehatan yang berada di wilayah kerja BPJS Kesehatan Cabang Singaraja, dengan total 90 orang. Pengambilan sampel

dilakukan melalui total sampling. Untuk pengumpulan data, digunakan kuisiioner dengan skala *Likert* yang disebarakan melalui *Google Form*. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Model (SEM)* berbasis *Partial Least Square (PLS)* dengan pendekatan *outer model* dan *inner model*.

4. Hasil dan Pembahasan
Uji Instrumen Penelitian

Suatu indikator dianggap sah jika memperlihatkan loading factor yang melebihi angka 0,5 terhadap konstruk yang menjadi fokus penelitian. Output yang dihasilkan oleh SmartPLS terkait loading factor memberikan hasil yang tercermin dalam Gambar 1. Analisis gambar tersebut mengindikasikan bahwa seluruh loading factor dari indikator penelitian memiliki nilai di atas 0,5. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua indikator penelitian yang digunakan dalam penelitian ini valid.



Gambar 1. Outer Loading Penelitian

Dalam menguji reliabilitas, nilai Cronbach's Alpha atau Composite Reliability untuk setiap konstruk harus melebihi 0,7 agar dapat dianggap bahwa instrumen pengukuran memiliki tingkat reliabilitas yang memadai.

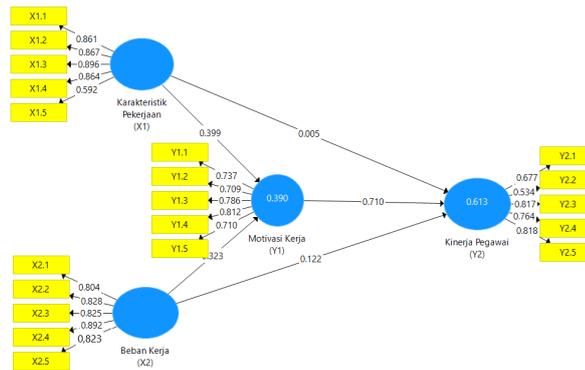
Tabel 1. Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Konstruk	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Beban Kerja (X2)	0.741	0.836	0.562
Karakteristik Pekerjaan (X1)	0.875	0.912	0.678
Kinerja Pegawai (Y2)	0.772	0.848	0.533
Motivasi Kerja (Y1)	0.808	0.866	0.565

Sumber : Output data SmartPLS

Hasil Analisis Jalur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja secara langsung memengaruhi motivasi kerja pegawai, sementara karakteristik pekerjaan tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja pegawai petugas PIPP di fasilitas kesehatan wilayah kerja BPJS Kesehatan Cabang Singaraja yang bertanggung jawab atas pengelolaan informasi dan penanganan pengaduan peserta JKN. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan dan beban kerja secara tidak langsung memengaruhi kinerja pegawai melalui motivasi kerja. Hal itu dapat dilihat pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Outer Model

Pada gambar 2 dapat dilihat nilai pengaruh langsung dari karakteristik pekerjaan (X1) terhadap motivasi kerja (Y1) sebesar 7,702. Nilai pengaruh langsung beban kerja (X2) terhadap motivasi kerja (Y1) sebesar 5,976. Nilai pengaruh langsung karakteristik pekerjaan (X1) terhadap kinerja pegawai (Y2) sebesar 0,087. Nilai pengaruh langsung beban kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y2) sebesar 3,304. Nilai pengaruh langsung motivasi kerja (Y1) terhadap kinerja pegawai (Y2) sebesar 2,027. Untuk pengaruh tidak langsung karakteristik pekerjaan (X1) terhadap kinerja pegawai (Y2) melalui motivasi kerja (Y1) sebesar 7,142 (Lampiran). Sedangkan pengaruh tidak langsung beban kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y2) melalui motivasi kerja (Y1) sebesar 5,164.

Hasil Uji Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai signifikansi masing-masing pengaruh variabel baik pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung. Tabel berikut menampilkan nilai signifikansi dari pengaruh variabel-variabel tersebut:

Tabel 2. Pengaruh Variabel Penelitian

Keterangan	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
(X1) -> (Y1)	0,399	0,399	0,052	7,702	0,000
(X2) -> (Y1)	0,323	0,325	0,054	5,976	0,000
(X1) -> (Y2)	0,005	0,003	0,056	0,087	0,930
(X2) -> (Y2)	0,122	0,118	0,060	2,027	0,043
(Y1) -> (Y2)	0,710	0,717	0,051	13,962	0,000
(X1) -> (Y1) ->(Y2)	0,283	0,286	0,040	7,142	0,000
(X2) -> (Y1) ->(Y2)	0,230	0,234	0,044	5,164	0,000

Sumber : Olah Data SmartPLS

a. Uji pengaruh langsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan (X1) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap motivasi kerja (Y1) petugas PIPP di fasilitas kesehatan, dengan nilai t-hitung sebesar 7,702 (tabel 1,96; signifikansi 0,000 < 0,05). Begitu juga, beban kerja (X2) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap motivasi kerja (Y1), dengan nilai t-hitung sebesar 5,976 (tabel 1,96; signifikansi 0,000 < 0,05). Meskipun karakteristik pekerjaan (X1) tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai (Y2) dengan nilai t-hitung sebesar 0,087 (tabel 1,96; signifikansi 0,930 > 0,05), beban kerja (X2) memengaruhi positif signifikan terhadap kinerja pegawai (Y2) dengan nilai t-hitung sebesar 2,027 (tabel 1,96; signifikansi 0,043 < 0,05). Secara keseluruhan, motivasi kerja (Y1) berperan penting dalam memengaruhi kinerja pegawai (Y2) petugas PIPP di fasilitas kesehatan dalam tugas mereka mengelola informasi dan menangani

pengaduan peserta JKN, dengan nilai t-hitung sebesar 13,962 (tabel 1,96; signifikansi $0,000 < 0,05$).

b. Uji pengaruh tidak langsung

Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa motivasi kerja memediasi pengaruh tidak langsung karakteristik pekerjaan (X1) terhadap kinerja pegawai (Y2), dengan nilai t-hitung sebesar 7,142 (tabel 1,96; signifikansi $0,000 < 0,05$). Begitu juga, pengaruh tidak langsung beban kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y2) melalui motivasi kerja (Y1) dapat disimpulkan signifikan, dengan nilai t-hitung sebesar 5,164 (tabel 1,96; signifikansi $0,000 < 0,05$). Hasil ini mengindikasikan bahwa motivasi kerja berperan sebagai mediator efektif dalam memengaruhi hubungan antara karakteristik pekerjaan (X1) dan kinerja pegawai (Y2), serta antara beban kerja (X2) dan kinerja pegawai (Y2) petugas PIPP fasilitas kesehatan dalam mengelola informasi dan menangani pengaduan peserta JKN.

Pengaruh Langsung Karakteristik Pekerjaan Terhadap Motivasi Kerja

Karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap motivasi kerja petugas PIPP fasilitas kesehatan dalam mengelola informasi dan pengaduan peserta JKN. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan dapat menentukan tingkat motivasi kerja. Indikator-indikator dalam karakteristik pekerjaan seperti variasi pekerjaan dapat meningkatkan motivasi kerja petugas PIPP karena tugas-tugas yang beragam memberikan kesempatan untuk pengembangan keterampilan dan rasa prestasi. Kemampuan petugas PIPP dalam menangani berbagai pekerjaan dapat menciptakan pengakuan atas kemampuan mereka, meningkatkan kedisiplinan, dan mendukung pencapaian prestasi.

Identitas tugas yang tinggi, di mana petugas PIPP merasa tugas mereka memiliki arti dan relevansi, dapat meningkatkan motivasi intrinsik. Identitas tugas yang kuat dapat memperkuat tanggung jawab dan komitmen petugas, serta memberikan dasar bagi prestasi yang bermakna.

Arti tugas menciptakan hubungan antara pekerjaan dan tujuan yang lebih besar, yang dapat meningkatkan motivasi petugas PIPP. Arti tugas yang terbentuk dapat memberikan dasar bagi pengakuan, kedisiplinan yang kuat, serta komitmen terhadap tanggung jawab yang diberikan.

Tingkat otonomi yang memadai memberikan rasa tanggung jawab dan kepercayaan pada petugas, yang dapat meningkatkan motivasi. Otonomi dapat mendukung kedisiplinan, prestasi, dan tanggung jawab, serta memperkuat komitmen terhadap pekerjaan.

Umpan balik yang konstruktif dapat memberikan petugas PIPP pemahaman tentang kinerja mereka, meningkatkan motivasi untuk peningkatan. Umpan balik yang baik dapat memperkuat pengakuan, mendukung prestasi, dan membangun komitmen terhadap tanggung jawab.

Selain itu Karakteristik pekerjaan merupakan faktor penting yang menentukan sejauh mana seseorang cocok dengan suatu bidang pekerjaan dan dapat meningkatkan kemungkinan kesuksesannya dalam bidang tersebut. Memahami karakteristik pekerjaan diharapkan dapat memberikan arahan kepada karyawan untuk lebih berfokus pada tugas-tugas yang ada dalam lingkup pekerjaannya. Dengan konsentrasi dan tanggung jawab yang tinggi, diiringi oleh perasaan senang, diharapkan hasil pekerjaan yang memuaskan dan tingginya kualitas dapat dicapai. Hal ini pada gilirannya dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ananda (2018), Sarwoko (2015), dan Triananda (2021) bahwa bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja. Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa pemahaman mendalam terhadap aspek-aspek krusial dari karakteristik pekerjaan tidak hanya relevan dalam konteks organisasi ini tetapi juga bersifat umum, merangkul berbagai sektor pekerjaan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam menguatkan pemahaman bahwa karakteristik pekerjaan memiliki peran yang tidak dapat diabaikan dalam

membentuk motivasi kerja, khususnya pada petugas PIPP fasilitas kesehatan yang mengelola informasi dan pengaduan peserta JKN.

Hasil penelitian ini memberikan pandangan yang lebih komprehensif mengenai pentingnya manajemen karakteristik pekerjaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi, mendukung, dan memaksimalkan potensi individu. Dengan demikian, rekomendasi dapat diberikan kepada pimpinan dan manajer untuk terus memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek kunci dari karakteristik pekerjaan guna meningkatkan motivasi kerja pegawai, mengoptimalkan produktivitas, dan mencapai tujuan organisasional dengan lebih efektif.

Pengaruh Langsung Beban Kerja Terhadap Motivasi Kerja

Beban kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja petugas PIPP fasilitas kesehatan dalam mengelola informasi dan pengaduan peserta JKN. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja sangat penting dalam menentukan motivasi kerja. Perusahaan memberikan pekerjaan yang sudah dikuasai pegawai, membuat pegawai ingin menunjukkan bahwa mereka mampu mengerjakannya tugasnya agar bisa memperoleh prestasi kerja. Jadi beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan pegawai, maka motivasi kerja akan semakin tinggi. Indikator-indikator beban kerja seperti beban kerja yang tinggi dapat berdampak negatif pada motivasi karena petugas PIPP mungkin merasa kewalahan dan sulit untuk memberikan perhatian yang cukup pada setiap tugas. Banyak pekerjaan yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan kedisiplinan, tetapi jika terlalu banyak, hal ini bisa berdampak pada pengakuan dan prestasi yang optimal.

Penetapan target kerja yang realistis dan dapat dicapai dapat meningkatkan motivasi karena petugas PIPP memiliki tujuan yang jelas. Jika target kerja terlalu tinggi, dapat mempengaruhi kedisiplinan dan prestasi, sedangkan target yang terlalu rendah mungkin menurunkan motivasi dan tanggung jawab.

Kebosanan dapat merugikan motivasi, terutama jika pekerjaan menjadi monoton dan kurang menantang. Kebosanan dapat mempengaruhi pengakuan, kedisiplinan, dan prestasi karena kurangnya variasi dalam tugas-tugas sehari-hari.

Kelebihan beban dapat menyebabkan kelelahan dan penurunan motivasi karena petugas PIPP mungkin kesulitan menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Kelebihan beban dapat merugikan kedisiplinan, prestasi, dan tanggung jawab

Tekanan kerja yang moderat dapat meningkatkan motivasi, tetapi tekanan yang berlebihan dapat menurunkan kesejahteraan psikologis petugas PIPP. Tekanan kerja dapat mempengaruhi pengakuan, kedisiplinan, dan prestasi, tergantung pada bagaimana petugas PIPP menanggapi tekanan tersebut.

Pengukuran beban kerja didefinisikan sebagai metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara terstruktur. Teknik ini melibatkan analisis jabatan, analisis beban kerja, dan teknik manajemen lainnya. Beban kerja merujuk pada rangkaian atau sejumlah tugas yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam periode waktu tertentu. Proses pengukuran beban kerja merupakan suatu teknik manajemen yang melibatkan penelitian dan analisis untuk memahami informasi jabatan, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kinerja organisasi, tata kelola, dan pengelolaan sumber daya manusia.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardono (2019) bahwa beban kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja dan secara nyata dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai. Perlu ditekankan bahwa pemahaman mendalam mengenai dampak beban kerja terhadap motivasi kerja bukan hanya menjadi hal penting bagi pengambil kebijakan dan pimpinan, tetapi juga memberikan landasan bagi perancangan kebijakan sumber daya manusia yang lebih berfokus pada kesejahteraan pegawai. Oleh karena itu, rekomendasi praktis dapat

diberikan kepada organisasi untuk mengelola beban kerja secara bijaksana, menciptakan lingkungan kerja yang seimbang, dan mengimplementasikan strategi manajemen yang memastikan motivasi kerja yang berkelanjutan serta peningkatan prestasi kerja secara menyeluruh.

Pengaruh Langsung Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai

Karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh secara langsung terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan tidak secara langsung menentukan tingkat kinerja pegawai, pimpinan yang memperhatikan dengan baik terhadap variasi pekerjaan tidak selalu membuat pegawai merasa dihargai, dan dapat diandalkan untuk menyelesaikan program kerja secara efisien. Artinya semakin baik karakteristik pekerjaan maka kinerja pegawai tidak akan selalu meningkat. Meskipun tingkat variasi pekerjaan dinilai tinggi oleh responden, tidak ada pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja. Ini mungkin disebabkan oleh kompleksitas tugas yang tinggi, yang bisa mempengaruhi pemahaman dan pelaksanaan tugas. Meskipun pegawai merasa memiliki identitas tugas yang jelas, tidak ada hubungan langsung yang signifikan dengan kinerja. Hal ini bisa menunjukkan bahwa pemahaman yang baik tentang tugas tidak selalu menghasilkan kinerja yang lebih baik secara langsung bagi petugas PIPP di fasilitas kesehatan. Responden merasakan arti tugas pada tingkat yang baik, namun, tidak ada pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja. Ini mungkin menunjukkan bahwa pemahaman akan arti tugas tidak selalu menggerakkan atau meningkatkan hasil kinerja. Tingkat otonomi dalam pekerjaan dinilai cukup baik oleh responden. Meskipun demikian, otonomi tidak memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja. Ini bisa disebabkan oleh perluasan tanggung jawab yang tidak diimbangi dengan tingkat otonomi yang memadai dari pimpinan kepada petugas PIPP di fasilitas kesehatan. Pegawai merasa mendapatkan umpan balik dengan baik, namun, tidak ada hubungan langsung yang signifikan dengan kinerja. Ini menyoroti pentingnya memahami bagaimana umpan balik dapat diimplementasikan secara efektif untuk memotivasi dan meningkatkan kinerja khususnya bagi petugas PIPP di fasilitas kesehatan.

Karakteristik pekerjaan yang sesuai dengan suatu jabatan memiliki peran krusial dalam membentuk berbagai sikap karyawan di dalam organisasi. Menurut Berry dan Houston (2007), karakteristik pekerjaan mencakup aspek internal dari suatu pekerjaan, termasuk variasi keterampilan yang diperlukan, prosedur dan kejelasan tugas, tingkat kepentingan tugas, kewenangan dan tanggung jawab, serta umpan balik terkait tugas yang telah dilakukan. Kinerja, dalam konteks ini, merujuk pada hasil kerja yang berhasil dicapai oleh pegawai atau perilaku konkret yang sesuai dengan peran mereka dalam organisasi. Kinerja pegawai menjadi faktor yang sangat krusial dalam membantu organisasi mencapai tujuannya.

Penelitian ini tidak sejalan dengan temuan penelitian Ananda (2018) bahwa daam penelitiannya karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun hasil berbeda dan sejalan dengan penelitian ini diungkapkan oleh Setyawan (2019) bahwa karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Dalam konteks ini, perlu diakui bahwa adanya perbedaan hasil penelitian dapat disebabkan oleh faktor-faktor variabel tambahan, perbedaan indikator, sample penelitian yang digunakan yang mungkin tidak dapat diprediksi sepenuhnya. Meskipun tidak ada pengaruh langsung yang signifikan, pimpinan fasilitas kesehatan memerlukan strategi manajemen yang lebih spesifik yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja, seperti memberikan pelatihan tambahan, memastikan ketersediaan sumber daya yang cukup, dan mengembangkan sistem umpan balik yang lebih terstruktur. Langkah-langkah ini dapat membantu merinci pengaruh karakteristik pekerjaan pada kinerja pegawai PIPP dalam konteks pengelolaan informasi dan pengaduan peserta JKN.

Pengaruh Langsung Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Perusahaan memberikan pekerjaan yang sudah dikuasai pegawai membuat mereka menjadi lebih baik dalam menyelesaikan program kerja yang telah ditetapkan sebelumnya secara efisien. Jadi beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan dan bidang pegawai maka kinerja akan meningkat. Pengaruh antar indikator seperti banyaknya pekerjaan yang harus ditangani dapat berdampak pada efisiensi dan kualitas kerja. Peningkatan tugas dapat mempercepat kelelahan dan meningkatkan risiko kesalahan. Banyaknya pekerjaan dapat menghambat kecepatan penyelesaian tugas, mempengaruhi ketepatan waktu dalam menanggapi pengaduan peserta JKN oleh petugas PIPP di fasilitas kesehatan.

Menetapkan target kerja yang tinggi dapat memberikan motivasi, tetapi jika terlalu tinggi, dapat menjadi beban tambahan dan menurunkan kualitas pekerjaan. Target yang tinggi dapat menyebabkan pekerja bekerja melebihi jam kerja yang ditetapkan, mengurangi kesesuaian jam kerja bagi petugas PIPP di fasilitas kesehatan.

Tingkat kebosanan yang tinggi dapat mengurangi motivasi dan kreativitas pegawai, berdampak pada kinerja keseluruhan. Kebosanan dapat merugikan kerjasama, menghambat kolaborasi dan komunikasi antar karyawan di fasilitas kesehatan dalam hal ini bagi petugas PIPP dengan rekan kerjanya di fasilitas kesehatan.

Kelebihan beban dapat menyebabkan kelelahan, stres, dan penurunan fokus, yang dapat mengurangi efektivitas dan efisiensi. Kelebihan beban dapat menyebabkan penurunan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan sehingga mengakibatkan pengelolaan informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan tidak dapat dilakukan secara optimal oleh fasilitas kesehatan dan hal ini akan mengakibatkan semakin banyaknya pengaduan dari peserta JKN.

Tekanan kerja yang tinggi dapat meningkatkan produktivitas, tetapi jika berlebihan, dapat mengakibatkan stres dan penurunan kualitas pekerjaan. Tekanan kerja yang terkelola dapat meningkatkan efektivitas, tetapi tekanan yang berlebihan dapat menyebabkan penurunan efektivitas pekerjaan. Dalam situasi penanganan pengaduan peserta JKN, ketika petugas PIPP merasa tertantang oleh tenggat waktu yang wajar atau tingkat kompleksitas yang membutuhkan perhatian ekstra, tekanan tersebut dapat mendorong mereka untuk menyelesaikan tugas dengan cepat dan efisien. Namun, jika tekanan kerja berlebihan, seperti adanya volume pengaduan yang tidak terkelola atau tuntutan yang tidak realistis, ini dapat menyebabkan penurunan efektivitas karena pegawai mungkin mengalami stres berlebihan, kelelahan, atau kehilangan fokus.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardono (2019) dan Amir (2016) bahwa beban kerja secara nyata berpengaruh dan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Ditemukannya hubungan positif ini memberikan pemahaman lebih lanjut tentang peran beban kerja dalam konteks lingkungan kerja tertentu, menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja dapat merangsang dan meningkatkan produktivitas pegawai. Hasil penelitian ini menggambarkan pentingnya manajemen beban kerja sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja individu di tempat kerja. Implikasi dari hasil penelitian ini dapat memberikan panduan berharga bagi pimpinan dan pengelola sumber daya manusia dalam mengelola beban kerja dengan bijak, sejalan dengan tujuan organisasi untuk mencapai kinerja optimal.

Pengaruh Langsung Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Pegawai yang selalu ingin menunjukkan prestasi mereka merupakan pegawai yang memiliki motivasi tinggi, sehingga pegawai tersebut mampu mencapai target kerja yang sudah ditetapkan secara efisien. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan motivasi kerja petugas PIPP fasilitas kesehatan berpotensi meningkatkan kinerja secara signifikan dalam mengelola informasi dan pengaduan peserta JKN. Secara implisit, pemberian motivasi kepada pegawai memegang peranan krusial, karena

motivasi tersebut menjadi kekuatan pendorong dalam membentuk perilaku individu pegawai, mendorong mereka untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pengaruh antar indikator seperti penerimaan pengakuan dapat menjadi pemicu motivasi. Ketika pegawai merasa diakui atas kontribusi dan upaya mereka, mereka cenderung lebih bersemangat untuk memberikan hasil terbaik. Ketika seorang petugas PIPP mendapatkan apresiasi atau penghargaan atas penanganan pengaduan dengan baik, hal ini dapat meningkatkan motivasi mereka. Mereka mungkin akan terdorong untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan tingkat kedisiplinan cenderung meningkat.

Kedisiplinan yang baik mencerminkan tingkat tanggung jawab dan komitmen terhadap pekerjaan. Pegawai yang disiplin cenderung memiliki kinerja yang konsisten dan dapat diandalkan. Petugas PIPP yang memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi dapat memberikan layanan dengan waktu respons yang cepat, menjadikan proses penanganan pengaduan lebih efisien.

Motivasi untuk mencapai prestasi dapat meningkatkan kinerja. Pegawai yang memiliki orientasi prestasi tinggi akan berusaha untuk mencapai target dan hasil yang optimal. Petugas PIPP yang memiliki motivasi prestasi mungkin lebih proaktif dalam menyelesaikan tugasnya, seperti memberikan solusi terbaik untuk setiap pengaduan yang diterima. Rasa tanggung jawab yang kuat dapat membentuk komitmen terhadap pekerjaan dan kinerja yang bertanggung jawab. Petugas PIPP yang merasa bertanggung jawab terhadap kesejahteraan peserta JKN dapat menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam menanggapi dan menyelesaikan pengaduan dengan memperhatikan setiap detail.

Komitmen terhadap pekerjaan dapat meningkatkan kinerja karena pegawai cenderung lebih terlibat dan fokus pada pencapaian tujuan organisasi. Petugas PIPP yang memiliki komitmen tinggi mungkin akan lebih berdedikasi dalam memberikan pelayanan yang bermutu tinggi, bahkan di tengah tantangan dan kompleksitas penanganan pengaduan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ananda (2018) bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hal tersebut juga sejalan dengan teori Herzberg bahwa pekerjaan itu sendiri merupakan faktor pendorong untuk mencapai target kinerja (Afandi, 2018). Hal ini menunjukkan kesesuaian dan keberlanjutan temuan dalam konteks kajian motivasi dan kinerja, memberikan landasan kuat untuk pentingnya peran motivasi dalam meningkatkan produktivitas dan hasil kinerja.

Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja

Karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui motivasi. Pimpinan yang selalu mengevaluasi tugas-tugas yg diberikannya mampu meningkatkan motivasi pegawai, sehingga mereka dengan cepat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Hal ini menunjukkan karakteristik pekerjaan yang baik, diikuti dengan motivasi yang baik akan meningkatkan kinerja pegawai dalam hal ini petugas PIPP fasilitas kesehatan dalam mengelola informasi dan pengaduan peserta JKN.

Dalam konteks pengelolaan informasi dan pengaduan peserta JKN di fasilitas kesehatan, karakteristik pekerjaan memiliki dampak signifikan terhadap motivasi kerja dan kinerja pegawai. Variasi pekerjaan, misalnya, memberikan peluang bagi petugas PIPP untuk terlibat dalam berbagai tugas, yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi. Identitas tugas yang jelas membantu membangun kedisiplinan dan tanggung jawab, yang pada gilirannya, dapat berkontribusi pada kinerja pegawai.

Arti tugas yang dirasakan dalam pekerjaan juga dapat menjadi pemicu motivasi intrinsik, yang dapat meningkatkan prestasi dan efektivitas kerja. Otonomi dalam menjalankan tugas dapat membentuk tingkat tanggung jawab yang lebih besar, sehingga meningkatkan kinerja terutama dalam hal ketepatan penyelesaian tugas. Umpan balik yang baik dapat memperkuat

komitmen dan mendorong kerjasama antar karyawan, yang merupakan faktor penting dalam kinerja.

Motivasi kerja, tercermin dalam indikator Pengakuan, Kedisiplinan, Prestasi, Tanggung Jawab, dan Komitmen, sangat mempengaruhi kinerja pegawai pada indikator Ketepatan Penyelesaian Tugas, Kerjasama Antar Karyawan, dan Efektivitas. Pengakuan atas prestasi dapat menjadi pemicu peningkatan ketepatan penyelesaian tugas, sementara kedisiplinan yang tinggi mendukung terbentuknya lingkungan kerja yang teratur.

Upaya untuk memastikan variasi pekerjaan yang sehat, identitas tugas yang jelas, arti tugas yang ditemukan, otonomi yang sesuai, umpan balik yang membangun, serta motivasi dan komitmen yang tinggi dapat memberikan dampak positif pada kinerja petugas PIPP dalam mengelola informasi dan pengaduan peserta JKN. Kaitan antar indikator ini menciptakan siklus positif, mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Karakteristik pekerjaan yang tepat terkait dengan suatu pekerjaan memiliki peran penting dalam membentuk sikap pegawai di dalam organisasi. Faktor-faktor seperti tanggung jawab, jenis tugas, dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan tersebut merupakan bagian dari karakteristik pekerjaan. Memahami karakteristik pekerjaan membantu setiap individu yang bekerja untuk memantapkan tugas mereka dengan lebih produktif, dengan salah satu tujuannya adalah meningkatkan motivasi kerja.

Kinerja pegawai, di sisi lain, adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai atau perilaku nyata yang sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja pegawai menjadi sangat penting bagi organisasi untuk mencapai tujuannya, dan oleh karena itu, berbagai upaya dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkannya. Kinerja pegawai diukur dengan membandingkan hasil kerja nyata karyawan dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Sarwoko (2015) menemukan bahwa karakteristik pekerjaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja melalui jalur motivasi. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa karakteristik pekerjaan bukan hanya memengaruhi motivasi kerja, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi.

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja

Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui motivasi kerja. Beban kerja yang dimiliki pegawai selalu disesuaikan dengan keahlian teknis dan bidang kerja yang diberikan, sehingga mampu membuat pegawai termotivasi mencapai target kerja yang sudah ditetapkan dan berdampak pada pengelolaan informasi dan pengaduan yang dilakukan oleh petugas PIPP fasilitas kesehatan. Artinya semakin baik beban kerja dan diikuti motivasi kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja pegawai.

Beban kerja pada petugas PIPP di fasilitas kesehatan secara signifikan memengaruhi kinerja mereka, terutama melalui berbagai indikator yang mencerminkan kualitas pelayanan pengelolaan informasi dan pengaduan peserta JKN. Banyak pekerjaan, sebagai indikator beban kerja, dapat menciptakan tekanan yang berdampak pada efektivitas kinerja petugas. Tugas yang banyak dapat menguras energi, namun dapat dikelola dengan baik jika didukung oleh motivasi kerja yang tinggi, seperti pengakuan atas usaha mereka.

Target kerja yang tinggi juga dapat berkontribusi pada kinerja yang baik terutama dalam aspek kuantitas. Namun, target yang berlebihan tanpa dukungan motivasi kerja dapat mengakibatkan kelebihan beban, yang dapat mempengaruhi ketepatan penyelesaian tugas. Ketika petugas merasakan kebosanan dalam pekerjaan mereka, dapat terjadi penurunan motivasi, yang pada akhirnya berdampak pada kerjasama antar karyawan.

Kelebihan beban dan tekanan kerja dapat memengaruhi motivasi kerja. Petugas yang merasa terbebani dapat mengalami penurunan kedisiplinan dan prestasi. Namun, tingginya

motivasi kerja, terutama komitmen, dapat menjadi faktor penyeimbang yang positif terhadap kelebihan beban.

Dengan demikian, terlihat bahwa beban kerja petugas PIPP dapat membentuk lingkungan kerja yang memengaruhi kinerja mereka dalam mengelola informasi dan pengaduan peserta JKN. Motivasi kerja, melibatkan pengakuan, kedisiplinan, prestasi, tanggung jawab, dan komitmen, berperan sebagai mediator yang memoderasi hubungan antara beban kerja dan kinerja. Upaya untuk mengelola beban kerja dengan memastikan bahwa target yang diberikan sesuai, mencegah kebosanan, dan mengelola tekanan kerja dapat meningkatkan motivasi kerja dan akhirnya memberikan dampak positif pada kinerja petugas PIPP di fasilitas kesehatan.

Motivasi merupakan faktor penting yang memiliki dampak signifikan pada peningkatan kinerja pegawai. Gairah kerja yang tinggi cenderung menghasilkan output yang optimal, karena motivasi kerja mencerminkan sikap dan karakter seseorang dalam menjalankan tugas dan fungsi mereka. Motivasi menjadi pendorong utama yang membentuk semangat dan dedikasi pegawai terhadap pekerjaan mereka.

Menurut Siswanto (2014), peningkatan beban kerja dapat menyebabkan penurunan kinerja pegawai. Robins (2008) juga menyoroti bahwa beban kerja yang terlalu tinggi dapat membuat pegawai bekerja di bawah tekanan, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan penurunan kinerja. Shan et al. (2011), di sisi lain, menyatakan bahwa tekanan beban kerja dapat memberikan dampak positif dan mendorong peningkatan kinerja. Setyawan dan Kuswati (2006) menambahkan bahwa tanpa pembagian beban kerja yang sesuai, peningkatan beban kerja dapat mengakibatkan penurunan kinerja pegawai.

Beban kerja yang berlebih atau terlalu sedikit, dapat menjadi pemicu stres. Beban kerja "kuantitatif" yang disebabkan oleh tugas yang terlalu banyak atau terlalu sedikit dalam waktu tertentu, dan beban kerja "kualitatif," ketika seseorang merasa tidak mampu atau tidak dapat menggunakan keterampilan dan potensi mereka, merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi motivasi dan, akhirnya, kinerja. Dalam konteks ini, penelitian Ananda (2018) dan Hardono (2019) menunjukkan bahwa motivasi berperan sebagai mediator yang menghubungkan pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai. Dengan kata lain, motivasi menjadi jembatan penting yang menghubungkan beban kerja dengan hasil kinerja pegawai.

5. Penutup

Kesimpulan

Dari penelitian ini, ditemukan bahwa karakteristik pekerjaan, seperti variasi pekerjaan, identitas tugas, arti tugas, otonomi, dan umpan balik, memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja petugas PIPP di fasilitas kesehatan wilayah kerja BPJS Kesehatan Cabang Singaraja dalam mengelola informasi dan pengaduan peserta JKN. Begitu pula dengan beban kerja, yang mencakup banyak pekerjaan, target kerja tinggi, kebosanan, kelebihan beban, dan tekanan kerja, memberikan dampak positif dan signifikan terhadap motivasi kerja petugas PIPP. Meskipun karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh langsung pada kinerja pegawai, beban kerja secara positif memengaruhi kinerja, menunjukkan bahwa manajemen beban kerja yang tepat dapat meningkatkan efektivitas dan kuantitas pekerjaan. Motivasi kerja, melibatkan pengakuan, kedisiplinan, prestasi, tanggung jawab, dan komitmen, berdampak positif dan signifikan pada kinerja pegawai, menjadi penghubung antara karakteristik pekerjaan dan peningkatan kinerja petugas. Selain itu, motivasi kerja juga berperan sebagai mediator yang membantu mengurangi dampak negatif beban kerja, mempertahankan atau meningkatkan kinerja petugas PIPP.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan simpulan, disarankan kepada pimpinan fasilitas kesehatan untuk memperkuat kebijakan yang mendukung kesejahteraan dan motivasi

pegawai. Penerapan program-partisipatif, melibatkan pegawai dalam keputusan terkait karakteristik pekerjaan dan pembagian beban kerja, dapat meningkatkan otonomi dan kepercayaan diri pegawai. Fokus pada program motivasi, seperti pengakuan prestasi dan peluang pengembangan karir, dapat meningkatkan motivasi pegawai. Dukungan berkelanjutan melalui pelatihan perlu diberikan untuk membantu pegawai mengatasi tugas-tugas kompleks. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan memperluas cakupan penelitian dengan mengeksplorasi variabel tambahan yang memengaruhi hubungan antara karakteristik pekerjaan, beban kerja, motivasi, dan kinerja pegawai di fasilitas kesehatan. Penggantian indikator atau integrasi pendekatan kualitatif seperti wawancara mendalam dapat memberikan pemahaman lebih mendalam tentang pengalaman pegawai terkait karakteristik pekerjaan dan beban kerja.

Daftar Pustaka

- Afthanorhan, A., Ghazali, P. L., & Rashid, N. (2021). Discriminant Validity: A Comparison of CBSEM and Consistent PLS using Fornell & Larcker and HTMT Approaches. *Journal of Physics: Conference Series*, 1874(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1874/1/012085>
- Ananda, S. S. (2018). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Variabel Mediator Motivasi Kerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 58(1).
- Anastasia, N., Sanjaya, H., Adyajaya, L., Angkasa, V., Sylvia, & Harahap, R. A. (2020). The Effect Of Competence, Work Stress, And Work Discipline On Employee Performance At PT Sawit Riau Makmur. *Jurnal Mantik*, 3(4), 723–732.
- Ardana. (2008). perilaku keorganisasian. Graha Ilmu.
- Berry, L. M., & Houston, J. P. (2007). *Psychology at Work. An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. McGraw-Hill International.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modelling. In Marcoulides G. A. (Ed.) (295(2)). *Modern Methods for Business Research*.
- Cooper, R., D., & Schindler, P. S. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Media Global Edukasi. https://elibrary.unsada.ac.id/index.php?p=show_detail&id=11407
- Edison, Emron, Yohny, A., & Imas, K. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Everly, G. (2011). *Teori Motivasi & Pengukurannya* (Jakarta). PT. Bumi Aksara.
- Ferdinand, A. (2011). *Metode Penelitian Manajemen*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Universitas Diponegoro.
- Garson, G. D. (2016a). Series Partial Least Squares: Regression & Structural Equation Models. In Multi-Label Dimensionality Reduction. Statistical Associates. <https://doi.org/10.1201/b16017-6>
- Garson, G. D. (2016b). Series Partial Least Squares: Regression & Structural Equation Models. In Multi-Label Dimensionality Reduction. Statistical Associates. <https://doi.org/10.1201/b16017-6>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (4th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250–279.
- Hair, J. F. (2011). *Multivariate Data Analysis: An Overview* BT - International Encyclopedia of Statistical Science (M. Lovric (ed.)). Springer Berlin Heidelberg, 904–907. https://doi.org/10.1007/978-3-642-04898-2_395
- Hardono. (2019). Pengaruh Penempatan Dan Beban Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Dampaknya Pada Prestasi Kerja Pegawai. *Dimensi*, 8(1).
- Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index) result of empirical and theoretical research. North- Holland.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Edisi Revisi*. Bumi Aksara.

- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Keplan, R. S., & Norton, D. (2000). *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Erlangga.
- Koesomowidjojo, S. (2017). *Panduan praktis menyusun analisis beban kerja. Raih Asa Sukses*.
- Luthans, F. (2009). *Perilaku Organisasi (10 (ed.))*. Andy Offset.
- Luthans, S. F. (1995). *Organization Behaviors*. Mc. Graw Hil. International Book Company.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Moehersono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Raja. Grafindo Persada.
- Moekijat. (2002). *Dasar-Dasar Motivasi*. Pionir Jaya.
- Mondy, R. . (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kesepuluh*. Erlangga.
- Munandar, A. S. (2011). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Universitas Indonesia (UI-Press).
- Panudju, A. (2003). Pengaruh Kompensasi dan Karakteristik Perkerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Unit Produksi PT. X Palembang. *Manajemen & Bisnis Sriwijaya*, 1(2).
- PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 12 TAHUN 2008 TENTANG PEDOMAN PEDOMAN ANALISIS BEBAN KERJA DI LINGKUNGAN DEPARTEMEN DALAM NEGERI DAN PEMERINTAH DAERAH, (2008).
- Peters, B. G. (2015). Policy capacity in public administration. *Policy and Society*, 34(3–4), 219–228. <https://doi.org/10.1016/j.polsoc.2015.09.005>
- Presiden Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayan Publik*. <https://ult.uny.ac.id/sites/ult.uny.ac.id/files/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan-Publik.pdf>
- Presiden Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. <https://www.regulasip.id/book/1170/read>
- Putra, A S & Hubeis, M. (2012). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. WOM Finance Cabang Depok. *Fakultas Ekonomi Dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor*.
- Rahman Tanjung, Devi Yendrianof, Sukarman Purba, Erika Revida, Wika Karina Damayanti, Marto Silalahi, Unang Toto Handiman, Janner Simarmata, Marisi Butarbutar, J. dan M. S. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik Era 4 . 0*. In Yayasan Kita Menulis (Issue January). https://www.researchgate.net/publication/366953673_Manajemen_Pelayanan_Publik_Era_40
- Rijanti, T. (2017). The Influence Of Competence And Job Characteristics On Performance With Motivation As Mediating Variable. In *The Sixth International Conference on Entrepreneurship and Business Management (ICEBM 2017)*.
- Rivai, V. dan E. J. S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2003). *Perilaku Organisasi: Konsep Kontroversi Aplikasi (H. & Pujaatmaka & B. Molan (eds.); 8th ed.)*. PT. Prenlindo.
- Robbins, S. P. (2012). *Organizational Behaviour, Tenth Edition (Perilaku Organisasi. Edisi ke Sepuluh) (10th ed.)*. Salemba Empat.
- Sabela, C. (2023). Innovation Capability Dan Supply Chain Integration Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan: Studi Kasus Umkm Gerabah Kasongan Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*, 2(1), 1–19.
- Salam, A. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja: Studi Kasus Pada PT. PLN (PERSERO) Area Pelayanan Dan Jaringan Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, III(1), 49–62.
- Sardiman, A. . (2008). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Raja Grafindo Persada.

- Sarwoko, E. (2015). Analisis Jalur Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Motivasi, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Modernisasi*, 1(1).
- Scott & Tiessen. (1999). Managerial Tim and Performance Measurement. *Accounting Organizational and Society*, 24, 263–285.
- Setiawan, F., & Dewi, K. (2014). Pagaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Berkat Anugrah. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 3(5).
- Setyawan, I. H. T., & Harahap, P. (2019). PERAN MOTIVASI KERJA DALAM MENJEMBATANI ANTARA KARAKTERISTIK PEKERJAAN DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI NON ASN DI KECAMATAN PAKIS AJI, JEPARA Indra Hary Tri Setyawan 1); Pahlawansyah Harahap. 4800, 55–70. <https://journals.usm.ac.id/index.php/jreb/article/view/1527/1016>
- Setyowati, A. (2019). The Effect Of Workload And Job Characteristics On Employee Performance. *DIJDBM*, 1(1).
- Siagian, S. P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Simamora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPF.
- Soleman, A. (2011). Analisis Beban Kerja Ditinjau Dari Faktor Usia Dengan Pendekatan Recommended Weiht Limit (Studi Kasus Mahasiswa Unpatti Poka). *ARIKA*, 5(2), 83–98.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2015). *Strategi Pemasaran*. Center for Academic Publishing Service (CAPS).
- Sutrisno, E. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Syahvitri, S. (2020). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Beban Kerja, Stres Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis (JRMB)*, 5(1).
- Tri, W. D., Prabu, & Saga, A. (2016). Pengaruh Penghargaan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(2).
- Triananda, R., & Hendriani, S. (2021). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Beban Kerja terhadap Motivasi dan Kinerja Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru. 7, 271–280.
- Utomo. (2016). *Manajemen Tenaga Kerja*. Rineka Cipta.
- Utomo, U. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Arcan.
- Wahjosumidjo. (2001). *Kepemimpinan dan Motivasi*. Ghalia Indonesia.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Press.
- Wijono, S. (2018). *Kepemimpinan Dalam Prespektif Organisasi*. Prenadamedia Group.
- Yusuf, B. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Raja Grafindo Persada.