

ABSTRAK

Martahadi, I Gede Yudhi (2024), *Peran motivasi memediasi pengaruh karakteristik pekerjaan dan beban kerja terhadap kinerja pegawai*
Tesis, Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd.,M.Pd dan Pembimbing II: Dr. Komang Krisna Heryanda,. SE.,MM

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

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran motivasi memediasi pengaruh karakteristik pekerjaan dan beban kerja terhadap kinerja pegawai atau petugas Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) di fasilitas kesehatan wilayah kerja BPJS kesehatan kantor Cabang Singaraja. Populasi dalam penelitian ini adalah petugas PIPP di fasilitas kesehatan yang sudah menggunakan aplikasi Saluran Informasi Penanganan Pengaduan (SIPP) di yang berjumlah 90 orang. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik total sampling, yang mengambil sample seluruh petugas PIPP di fasilitas kesehatan mitra BPJS Kesehatan Kantor Cabang Singaraja. Penelitian ini dirancang dalam bentuk penelitian kuantitatif kausal. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner komponen konteks karakteristik pekerjaan, beban kerja, motivasi kerja, dan kinerja pegawai. Data dianalisis dengan menggunakan Structural Equation Model (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja. (2) beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi kerja. (3) karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. (4) berarti beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai. (5) motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. (6) motivasi kerja dapat memediasi pengaruh positif karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai. (7) motivasi kerja dapat memediasi pengaruh negatif beban kerja terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan, bahwa terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara beban kerja dan kinerja, serta tidak ada pengaruh langsung antara karakteristik pekerjaan dengan kinerja. Motivasi kerja mampu menjadi pemediasi hubungan antara karakteristik pekerjaan dan beban kerja dengan kinerja pegawai.

ABSTRACT

Martahadi, I Gede Yudhi (2024), *The role of motivation as a mediator in influencing the impact of job characteristics and workload on employee performance.*

Thesis, Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

This thesis has been approved and examined by Advisor I: Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd, and Advisor II: Dr. Komang Krisna Heryanda, SE., MM.

Keywords: Motivation, Job Characteristics, Workload, Performance, Health Facilities

This research aims to investigate the mediating role of motivation in the influence of job characteristics and workload on the performance of Information and Complaint Handling (PIPP) officers at healthcare facilities within the working area of the- BPJS Kesehatan Singaraja Branch Office. The population of this study consists of 90 PIPP officers in healthcare facilities already utilizing the Information and Complaint Handling Channel (SIPP) application. Sample selection was conducted using the total sampling technique, encompassing all PIPP officers in partner healthcare facilities of the BPJS Kesehatan Singaraja Branch Office. This study is designed in the form of causal quantitative research. Data were collected through a questionnaire covering job characteristic components, workload, work motivation, and employee performance. Data were analyzed using Structural Equation Model (SEM) based on Partial Least Square (PLS). The results of the study indicate that: (1) job characteristics have a positive and significant effect on work motivation. (2) workload has a negative and significant effect on work motivation. (3) job characteristics do not have a significant effect on employee performance. (4) workload significantly and negatively affects employee performance. (5) work motivation significantly and positively influences employee performance. (6) work motivation mediates the positive influence of job characteristics on employee performance. (7) work motivation mediates the negative influence of workload on employee performance. Based on these findings, it can be concluded that there is a significant direct influence between workload and performance, while there is no direct influence between job characteristics and performance. Work motivation can act as a mediator in the relationship between job characteristics, workload, and employee performance.