

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Penyelenggara layanan publik sebagai suatu organisasi yang berkomitmen terhadap kualitas pelayanan harus memiliki dukungan dari sumber daya manusia (SDM) dengan kinerja yang baik, yang secara signifikan akan memengaruhi keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Kualitas sumber daya manusia dapat memengaruhi efektivitas kinerja sebuah organisasi (Salam, 2013). Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, organisasi perlu menciptakan lingkungan yang mendorong serta memberi kesempatan kepada para pegawai untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal. Prestasi suatu organisasi tercermin melalui pencapaian kinerja individu di dalamnya. Apabila karyawan menunjukkan kinerja yang unggul, maka organisasi mampu meraih tujuan dengan lebih efektif. Sebaliknya, kinerja karyawan yang kurang memuaskan dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus memiliki kemampuan dalam mengembangkan potensi sumber daya manusianya, yang dapat tercermin melalui kinerja para karyawan (Anastasia et al., 2020).

Kinerja atau *performance*, menggambarkan sejauh mana program, kegiatan, atau kebijakan berhasil diimplementasikan untuk mencapai tujuan, visi, dan misi yang tercantum dalam perencanaan strategis organisasi (Moehariono, 2012).

Perspektif lain menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja individu dalam menjalankan tanggung jawab yang telah diberikan kepada mereka (Hasibuan, 2019). Kinerja juga merupakan aspek yang terus diperhatikan dalam suatu organisasi. Ini mengacu pada kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan awalnya atau sebaliknya.

Menurut pendapat Robbins (2012) kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu, seperti beban kerja dan motivasi. Begitu juga (Kasmir, 2016) berpendapat bahwa karakteristik pekerjaan, gaya kepemimpinan dan motivasi termasuk dalam faktor-faktor yang memengaruhi kinerja. Selain itu, (Edison et al., 2017) juga mengemukakan bahwa motivasi berperan penting sebagai salah satu faktor yang memengaruhi kinerja pegawai.

Karakteristik pekerjaan mencakup berbagai sifat dari tugas yang melibatkan tanggung jawab, variasi tugas, dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pelaksanaan pekerjaan tersebut. Melalui pemahaman mendalam terhadap ciri-ciri ini, diharapkan setiap individu yang bekerja dapat memperkuat fondasi pekerjaan mereka dengan lebih produktif. Hal ini bertujuan untuk merangsang motivasi kerja dan meningkatkan kinerja para pegawai. Dengan memperhatikan karakteristik pekerjaan, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih memotivasi dan mendukung perkembangan profesional karyawan (Wijono, 2018). Menurut Robbins (2012), model karakteristik pekerjaan pada dasarnya adalah hasil dari pemahaman individu tentang pekerjaannya sendiri, termasuk pengetahuan tentang hasil kerja yang dicapai dan kualitasnya. Ini adalah hal yang diinternalisasikan

secara pribadi, merupakan tanggung jawab personal, yang muncul setelah individu tersebut berhasil menjalankan pekerjaannya dengan baik. Dalam hal ini, pekerjaan memiliki arti dan nilai yang khusus bagi individu tersebut. Petugas Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) di fasilitas kesehatan memiliki karakteristik pekerjaan yang mencakup penanganan pengaduan dengan empati, pemahaman tentang layanan kesehatan, kemampuan komunikasi yang efektif, keterampilan teknis dalam mengelola informasi, kerjasama tim yang baik, resolusi konflik, pemahaman etika medis, dan kepatuhan terhadap prosedur. Selain itu, petugas ini juga harus memiliki kemampuan dalam pemecahan masalah, pengelolaan waktu, serta memberikan pelayanan dengan kehangatan dan keramahan kepada pasien dan pengunjung, semuanya diiringi dengan keterampilan dokumentasi yang akurat. Semua karakteristik ini membentuk peran penting petugas PIPP dalam memberikan informasi yang akurat, menangani pengaduan, dan menjaga interaksi yang positif di dalam lingkungan fasilitas kesehatan.

Beban kerja merupakan jumlah pekerjaan yang harus di kerjakan oleh suatu jabatan atau unit dalam sebuah organisasi, yang dihitung dari perkalian antara volume kerja dengan norma waktu yang ada (Utomo, 2016). Menurut pandangan Kasmir (2016), analisis terhadap beban kerja memiliki manfaat yang penting baik untuk para pegawai maupun untuk perusahaan itu sendiri. Terdapat kategori tambahan dalam beban kerja menurut (Everly, 2011) yakni kombinasi antara beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja yang berlebihan, baik dari segi fisik maupun mental, seperti harus menangani terlalu banyak tugas, dapat menjadi

pemicu timbulnya stres dalam pekerjaan. Faktor yang berkontribusi terhadap beban kerja berlebihan secara kuantitatif adalah desakan waktu, di mana setiap tugas diharapkan selesai dalam waktu yang sangat singkat, seringkali dengan ketepatan dan kualitas yang tinggi. Hal ini, pada satu sisi, dapat meningkatkan semangat kerja dan menghasilkan kinerja yang tinggi. Namun, bila desakan waktu ini menyebabkan peningkatan jumlah kesalahan atau berdampak buruk pada kesehatan individu, maka hal ini menunjukkan adanya beban kerja kuantitatif yang berlebihan. Dari sudut pandang Munandar (2011), Beban kerja pegawai yang terlalu ringan secara kualitatif menggambarkan situasi di mana tenaga kerja tidak mendapatkan kesempatan untuk mengaplikasikan keterampilan atau mengembangkan potensinya secara optimal. Keadaan ini dapat mengakibatkan kurangnya motivasi, yang pada gilirannya dapat mengurangi semangat kerja dan produktivitas. Individu mungkin merasa bahwa kemampuan dan bakatnya tidak digunakan secara maksimal, dan merasa kurang mampu dalam menunjukkan potensi yang dimilikinya.

Motivasi adalah pendorong yang mendorong tindakan manusia dengan mempertimbangkan arah, intensitas, dan ketekunan dalam mencapai tujuan (Wibowo, 2014). Menurut pandangan Sutrisno (2014), motivasi merupakan faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan aktivitas tertentu, karena itu sering diartikan sebagai penyebab di balik tindakan seseorang. Dalam setiap aktivitas yang dilakukan, pasti ada faktor yang mendorongnya. Ketidakjelasan tujuan atau arah dalam tugas mereka sebagai petugas PIPP akan mengakibatkan dorongan yang

rendah dalam melaksanakan tugasnya. Jika petugas PIPP tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang tujuan pekerjaan mereka, seperti memberikan informasi yang akurat atau menangani pengaduan pasien dengan baik, mereka mungkin merasa bingung atau kurang termotivasi untuk melakukan tindakan yang diperlukan. Selain itu, jika intensitas dukungan atau pengakuan yang diberikan kepada mereka tidak mencukupi, seperti kurangnya apresiasi atas usaha mereka, motivasi mereka untuk berusaha lebih keras bisa menurun. Jika mereka juga tidak merasakan ketekunan dalam mencapai tujuan mereka, seperti tidak melihat perbaikan atau hasil yang memuaskan dari usaha mereka, ini bisa mengurangi semangat dan dedikasi mereka dalam melakukan tugas PIPP. Semua faktor ini berpotensi memengaruhi kinerja mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal dalam pengelolaan PIPP melalui aplikasi Saluran Informasi Penanganan Pengaduan (SIPP) BPJS Kesehatan.

Sebagai salah satu penyelenggara layanan publik seperti BPJS Kesehatan dan mitranya, fasilitas kesehatan harus dilengkapi dengan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kinerja optimal. Hal ini bertujuan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi dan memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar atau ketentuan yang berlaku. BPJS Kesehatan merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. BPJS Kesehatan memiliki peran utama dalam menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN), yang bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh penduduk

Indonesia. Sesuai dengan peraturan yang berlaku, BPJS Kesehatan memiliki kewajiban untuk menjalin kerjasama dengan fasilitas kesehatan sebagai mitra kerja dalam memberikan layanan kesehatan kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). BPJS Kesehatan dapat menjalin kerjasama dengan penyedia layanan kesehatan yaitu fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut (FKRTL). Fasilitas kesehatan yang menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan dianggap sebagai mitra kerja yang berperan sebagai menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi peserta JKN.

Mengelola informasi dan pengaduan adalah salah satu aspek penting dalam melaksanakan peran sebagai penyelenggara layanan publik sebagaimana di atur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Fasilitas kesehatan yang menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan memiliki tanggung jawab untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola informasi peserta JKN secara akurat dan aman. Selain itu, fasilitas kesehatan juga harus mampu menangani pengaduan yang disampaikan oleh peserta terkait pelayanan kesehatan yang diberikan. Menurut Raman Tanjung (2022) sebagai pemberi layanan publik, fasilitas kesehatan harus memiliki sistem yang mampu mengelola informasi peserta dengan baik. Sistem ini meliputi proses pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan informasi yang akurat serta kebijakan yang mengatur privasi dan keamanan data. Selain itu, pemberi layanan publik juga harus memiliki mekanisme yang efektif untuk menangani pengaduan, termasuk proses

pencatatan, penanganan, dan tindak lanjut terhadap pengaduan yang diterima (Peters, 2015).

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Singaraja merupakan salah satu cabang yang bertanggung jawab sebagai pemberi layanan publik dalam menyelenggarakan program JKN di wilayah Kabupaten Buleleng dan Kabupaten Jembrana. Kantor Cabang Singaraja memiliki peran penting dalam mengkoordinasikan dan mengawasi fasilitas kesehatan yang menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan. Saat ini terdapat sebanyak 108 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan 13 Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) yang telah menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan di wilayah Kantor Cabang Singaraja. Sebagai pemberi layanan publik BPJS Kesehatan Cabang Singaraja mengelola informasi dan pengaduan dari Peserta JKN melalui aplikasi Saluran Informasi Penanganan Pengaduan (SIPP). SIPP merupakan sistem yang disediakan untuk peserta JKN mendapatkan informasi dan menyampaikan pengaduan seputar program JKN yang terhubung langsung dengan Kantor Cabang yang dapat memberikan informasi dan menangani pengaduan sesuai kebutuhan peserta secara *realtime* yang bersumber dari kanal layanan dan fasilitas kesehatan yang menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan. Pemberian informasi dan penanganan pengaduan kepada peserta JKN secara *realtime* melalui aplikasi SIPP belum dapat terwujud dengan baik dikarenakan banyak petugas PIPP di fasilitas kesehatan tidak melaporkan informasi dan pengaduan melalui aplikasi SIPP.

**Tabel 1.1 Perbandingan Potensi Informasi Dan Pengaduan Yang Dapat Diproses Melalui Aplikasi SIPP Bulan Januari 2021 sampai dengan Bulan Juni 2023**

No	Tahun	Potensi Informasi dan Keluhan Yang Dapat Diselesaikan di Fasilitas Kesehatan	Informasi dan Keluhan pada Aplikasi SIPP	GAP Informasi dan Keluhan
1	2021	15.234	8,556	6,678
2	2022	19.771	12,461	7,310
3	2023	7.543	4,445	3,098

*Sumber: BPJS Kesehatan Kantor Cabang Singaraja*

Dari data pada tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat GAP antara potensi informasi dan keluhan yang seharusnya dapat dilaporkan melalui aplikasi SIPP oleh petugas PIPP Fasilitas Kesehatan selama tiga tahun terakhir. Dari tahun 2021 capaian data informasi dan keluhan yang dilakukan oleh fasilitas kesehatan sebesar 56,17%, di tahun 2022 sebesar 63,03%, dan di tahun 2023 sampai dengan Bulan Juni capaiannya hanya sebesar 58,93%. Dalam optimalisasi pengelolaan pemberian informasi dan penanganan pengaduan di fasilitas kesehatan seluruh petugas PIPP harus melakukan pelaporan data mendekati setidaknya 90% dari potensi informasi atau keluhan yang terjadi di fasilitas kesehatan.

Permasalahan dalam pengelolaan PIPP di fasilitas kesehatan dimana belum seluruh fasilitas kesehatan di wilayah BPJS Kesehatan Kantor Cabang Singaraja melakukan mengelola PIPP pada Aplikasi SIPP yang sudah disediakan oleh BPJS Kesehatan. Dari data BPJS Kesehatan Kantor Cabang Singaraja ditemukan fasilitas kesehatan Tejakula II, Kubutambahan I, Kubutambahan II, Buleleng III, Sukasada I, Sukasada II, Banjar I, Busungbiu I dan KLINIK UTAMA CORTEX selama 3 tahun terakhir tidak pernah melakukan pelaporan data baik pemberian informasi



atau penanganan pengaduan. PIPP yang tidak dikelola 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. Banyaknya data yang tidak dilaporkan seharusnya tidak terjadi dikarenakan setiap fasilitas kesehatan sudah memiliki jumlah petugas yang memadai.

Berdasarkan data ketersediaan petugas PIPP, seluruh fasilitas kesehatan sudah memiliki petugas PIPP baik di FKRTL maupun FKTP. Petugas PIPP di fasilitas kesehatan memiliki tugas menerima dan menjawab permintaan informasi atau penyampaian pengaduan dari peserta JKN di fasilitas kesehatan, kemudian petugas PIPP melakukan pelaporan data informasi atau pengaduan dari Peserta JKN pada aplikasi SIPP, dimana permintaan informasi atau pengaduan yang tidak bisa diselesaikan langsung oleh petugas PIPP di fasilitas kesehatan akan dieskalasikan ke petugas BPJS Kesehatan melalui aplikasi SIPP. Semua fasilitas kesehatan telah memiliki petugas PIPP, namun kinerja mereka dalam mengelola PIPP melalui aplikasi SIPP di fasilitas kesehatan belum optimal. Dari data pengaduan yang diterima oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Singaraja dari peserta JKN masih adanya pengaduan terkait dengan pelayanan yang lambat dari fasilitas kesehatan yang mengakibatkan ketidakpuasan peserta akan layanan yang diberikan oleh petugas di fasilitas kesehatan. Berbagai upaya sudah dilakukan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Siingaraja dalam optimalisasi pengelolaan PIPP melalui

Aplikasi SIPP oleh fasilitas kesehatan seperti memberikan *feedback* rutin kepada fasilitas kesehatan, melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi SIPP, supervisi ke fasilitas kesehatan, dan mentoring langsung kepada petugas PIPP di fasilitas kesehatan untuk meningkatkan kinerja petugas PIPP.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menginvestigasi hubungan antara karakteristik pekerjaan, beban kerja, motivasi, dan kinerja, dengan temuan yang beragam. Seperti penelitian (Ananda, 2018) menemukan bahwa karakteristik pekerjaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi dan kinerja, di mana motivasi berperan sebagai perantara dalam hubungan ini. Sarwoko (2015) juga mengungkapkan bahwa karakteristik pekerjaan memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja melalui motivasi. Di sisi lain, Hardono (2019) menyoroti bahwa beban kerja dan motivasi kerja secara signifikan dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai. Penelitian lain menunjukkan bahwa beban kerja, karakteristik pekerjaan, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Temuan dari Triananda dan Hendriani (2021) menegaskan bahwa beban kerja dan karakteristik pekerjaan berpengaruh secara signifikan pada kinerja melalui motivasi kerja. Ini mengindikasikan bahwa semakin baik beban kerja dan karakteristik pekerjaan, jika diiringi dengan motivasi kerja yang tinggi, akan meningkatkan kinerja. Namun, temuan dari Syahvitri (2020) menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu bahwa beban kerja tidak berpengaruh pada kinerja. Rijanti (2017) juga mencatat bahwa motivasi tidak terbukti sebagai mediator dalam pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai.

Selanjutnya, Setyowati (2019) menemukan bahwa karakteristik pekerjaan tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja.

Berdasar uraian diatas dan mempertimbangkan temuan-temuan dari penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peran Motivasi Memediasi Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai”**. Dengan mengetahui hasil tersebut diharapkan dapat dikembangkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan pengelolaan informasi dan pengaduan sebagai penyelenggara layanan publik dalam program JKN.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, beberapa masalah yang diidentifikasi oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- 1) Kinerja pegawai yang bertugas melakukan PIPP di fasilitas kesehatan belum optimal dengan masih rendahnya capaian SIPP di setiap fasilitas kesehatan.
- 2) Rendahnya motivasi kerja petugas PIPP dalam mengelola informasi dan pengaduan melalui aplikasi SIPP menyebabkan rendahnya tingkat kinerja petugas.
- 3) Petugas PIPP memiliki beban kerja yang berlebihan dan waktu yang terbatas untuk mengurus tugas-tugasnya di fasilitas kesehatan.

- 4) Petugas PIPP tidak memiliki pemahaman yang baik terhadap karakteristik pekerjaan yang dilakukan dalam mengelola informasi dan pengaduan dari peserta JKN.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka penelitian ini akan berfokus pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut (FKRTL) yang menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Singaraja yang sudah mengelola informasi dan pengaduan melalui aplikasi SIPP yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Penekanan pada kedua jenis fasilitas ini dianggap relevan dalam konteks analisis pengelolaan informasi dan pengaduan peserta JKN di fasilitas kesehatan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, serta dengan mempertimbangkan variabel yang telah diidentifikasi, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap motivasi petugas PIPP dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan?
- 2) Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap motivasi petugas PIPP dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan?

- 3) Bagaimana pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja petugas PIPP dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan?
- 4) Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja petugas PIPP dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan?
- 5) Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja petugas PIPP dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan?
- 6) Bagaimana pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja melalui motivasi petugas PIPP dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan?
- 7) Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja melalui motivasi petugas PIPP dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap motivasi petugas PIPP dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap motivasi petugas PIPP dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan.

- 3) Untuk menganalisis pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja petugas PIPP dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja petugas PIPP dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan.
- 5) Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja petugas PIPP dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan.
- 6) Untuk menganalisis pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja melalui motivasi petugas PIPP dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan.
- 7) Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja melalui motivasi petugas PIPP dalam mengelola informasi dan pengaduan di fasilitas kesehatan.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis dengan harapan dapat meningkatkan pemahaman dan ilmu pengetahuan terkait pengelolaan Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan di lembaga layanan publik. Secara praktis, penelitian ini memberikan kontribusi bagi peneliti dalam menyelesaikan pendidikan pasca sarjana dan berkontribusi pada pengetahuan akademis dalam manajemen pelayanan kesehatan. Bagi BPJS Kesehatan, hasil penelitian ini memberikan wawasan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada peserta JKN dan pengembangan kebijakan yang lebih efektif. Fasilitas kesehatan juga akan mendapatkan pemahaman lebih

dalam tentang kebutuhan pelatihan petugas untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada peserta JKN. Dengan demikian, penelitian ini memiliki manfaat yang signifikan untuk berbagai pihak terkait.

### **1.7 Penjelasan Istilah**

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa istilah yang memiliki makna khusus yang perlu dijelaskan agar memudahkan pemahaman pembaca terhadap konteks penelitian. Berikut adalah penjelasan istilah-istilah yang relevan dalam penelitian ini.

- 1) Saluran Informasi Penanganan Pengaduan (SIPP): Sistem aplikasi yang disediakan oleh BPJS Kesehatan untuk mengumpulkan, mengelola, dan memantau informasi serta pengaduan yang masuk dari peserta JKN. Aplikasi ini berfungsi sebagai alat untuk melacak dan merespons pengaduan serta memberikan informasi kepada peserta.
- 2) Kinerja pegawai : hasil kerja petugas PIPP yang diukur berdasarkan tingkat keberhasilan mereka dalam mengelola informasi dan penanganan pengaduan peserta JKN melalui aplikasi SIPP BPJS Kesehatan secara efektif dan efisien sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan.
- 3) Motivasi kerja : Daya dorong petugas PIPP mengacu pada tingkat semangat, dedikasi, dan komitmen mereka dalam melakukan tugas-tugas terkait pengelolaan informasi dan penanganan pengaduan peserta JKN

- 4) Karakteristik Pekerjaan : Sikap aspek internal petugas PIPP mencakup atribut-atribut tugas yang mereka lakukan dalam pengelolaan informasi dan penanganan pengaduan peserta JKN seperti tanggung jawab, variasi tugas, dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pelaksanaan pekerjaan tersebut
- 5) Beban Kerja : Besaran pekerjaan petugas PIPP mengacu pada jumlah tugas yang harus mereka tangani sehubungan dengan pengelolaan informasi dan penanganan pengaduan peserta JKN.

### **1.8 Asumsi Penelitian**

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa asumsi yang menjadi dasar bagi penyelenggaraan penelitian dan hasil yang mungkin diharapkan. Berikut adalah beberapa asumsi yang mendasari penelitian ini:

- 1) Para petugas di fasilitas kesehatan sebagai mitra BPJS Kesehatan memiliki pengetahuan dasar tentang penggunaan teknologi informasi dan kemampuan dasar dalam mengoperasikan perangkat lunak.
- 2) Sistem teknologi yang digunakan dalam aplikasi SIPP di fasilitas kesehatan sebagai mitra BPJS Kesehatan di wilayah Kantor Cabang Singaraja telah diimplementasikan dan berfungsi dengan baik.

### **1.9 Rencana Publikasi**

Pada akhir laporan penelitian ini, peneliti berencana untuk mengubah temuan kami menjadi sebuah artikel yang akan diajukan untuk publikasi dalam jurnal



ilmiah *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (MSEJ). Jurnal ini memiliki salah satu fokus utama yang relevan dengan bidang manajemen dan kewirausahaan serta telah memperoleh akreditasi Sinta 4. Selain MSEJ, peneliti juga akan mengevaluasi pilihan publikasi dalam jurnal-jurnal lain yang memiliki akreditasi Sinta 4 dan relevansi dengan temuan hasil penelitian yang dilakukan, untuk memastikan penyebaran hasil penelitian yang optimal.

