MUSYTARI

Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

ISSN : 3025-9495

PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG BEKASI

THE INFLUENCE OF WORKLOAD AND WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT BPJS KESEHATAN BEKASI BRANCH OFFICE

Fara Divyani, Nurul Aisyah, Chodidjah

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika

faradivya12@gmail.com | *nurul.nly@bsi.ac.id* | *chodidjah.cdj@bsi.ac.id*

Abstrak

Perkembangan teknologi menuntut efektivitas pelayanan publik di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi. Namun, ketidakseimbangan jumlah pegawai dengan pertumbuhan jumlah peserta JKN berpotensi memicu beban kerja yang tinggi bagi pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kinerja pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif statistik dengan metode survei kuesioner tertutup berskala Likert. Pengambilan sampel dilakukan melalui teknik *Simple Random Sampling* menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh sampel sebanyak 73 responden. Data primer yang terkumpul dianalisis menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat software IBM SPSS Statistics versi 25. Hasil uji t menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial (***t-hitung = 2,044 > t-tabel = 1,994***; ***p = 0,045***). Demikian pula dengan lingkungan kerja yang berpengaruh positif dan signifikan secara parsial (***t-hitung = 6,514 > t-tabel = 1,994***; ***p = 0,000***). Secara simultan (uji F), kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (***F hitung = 60,405 > Ftabel = 3,128***; ***p = 0,000***). Kontribusi pengaruh seluruh variabel (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 62,3%, sedangkan 37,7% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Beban kerja yang dikelola dengan baik serta lingkungan kerja yang kondusif terbukti meningkatkan performa pegawai secara optimal.

Kata Kunci: Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja Pegawai, BPJS Kesehatan.

Article history

Received: Juli 2026

Reviewed: Juli 2026

Published: Juli 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini menuntut efektivitas organisasi publik, yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang mampu beradaptasi dengan transformasi digital dan tuntutan pelayanan yang semakin tinggi. Berdasarkan laporan World Bank (2025) mengenai efisiensi sektor publik, produktivitas tenaga kerja menjadi indikator penting dalam pertumbuhan ekonomi sebuah negara di mana transformasi digital menuntut fleksibilitas dan kompetensi tinggi dari para pegawai. Di tingkat nasional, data dari Badan Pusat Statistik

ISSN : 3025-9495

menunjukkan bahwa sektor jasa kesehatan mengalami peningkatan kebutuhan tenaga kerja dan kualitas layanan, seiring dengan meningkatnya jumlah peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) yang mencapai lebih dari 278,1 jiwa pada tahun 2024. Keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada bagaimana institusi pengelola mampu mengoptimalkan potensi manusianya untuk menghadapi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam.

Tingkat keberhasilan pelayanan kesehatan nasional diukur melalui efektivitas kinerja pegawai yang menjadi garda terdepan dalam pengelolaan administrasi dan pelayanan peserta. Di BPJS Kesehatan, kinerja yang optimal sangat penting karena lembaga ini mengelola data jutaan peserta yang membutuhkan akurasi tinggi dan pelayanan yang empatik. Berdasarkan Laporan Pengelolaan Program (LPP) BPJS Kesehatan, terdapat target kepuasan peserta yang sangat tinggi, yang hanya bisa dicapai jika pegawai bekerja secara konsisten dan cekatan. Kebutuhan untuk meningkatkan performa kinerja semakin penting di daerah perkotaan yang padat penduduk seperti Kota Bekasi.

Salah satu faktor yang memengaruhi perubahan kualitas kerja pegawai adalah besarnya tanggung jawab dan volume pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Di sisi lain, sebagai instansi pelayanan publik dengan jumlah peserta yang besar di wilayah penyangga ibu kota, pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi dihadapkan pada volume pekerjaan yang tidak sebanding antara jumlah peserta dengan jumlah pegawai yang tersedia selama 3 tahun terakhir, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Perbandingan Jumlah Peserta JKN dan Jumlah Pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi

No	Tahun	Jumlah Peserta (Jiwa)	Jumlah Pegawai
1	2023	2.515.820	88
2	2024	2.513.876	87
3	2025	2.559.182	90

Sumber: Bagian SDM BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi, 2026

Masalah ketidakseimbangan ini menjadi lebih menantang sejak digunakannya aplikasi Mobile JKN secara luas. Di satu sisi, aplikasi ini mengurangi antrean langsung di kantor. Namun, di sisi lain, hal tersebut justru mengubah bentuk tanggung jawab kerja bagi semua pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi. Beban kerja bertransformasi menjadi tuntutan kecepatan verifikasi data digital secara *real-time* dan pencapaian target aplikasi yang tinggi. Selain beban kerja, faktor lingkungan kerja fisik (seperti pencahayaan dan sirkulasi udara) dan nonfisik (hubungan dengan rekan kerja dan atasan) juga memegang peranan penting bagi keberhasilan organisasi. Lingkungan fisik yang kurang mendukung, seperti ruang kerja yang terlalu padat atau kebisingan yang tinggi, dapat memicu stres kerja yang pada akhirnya menurunkan motivasi untuk memberikan hasil terbaik. Selain lingkungan fisik, transformasi digital ini mengubah peta lingkungan kerja non-fisik. Penggunaan sistem mobile JKN menuntun

ISSN : 3025-9495

semua divisi untuk bertindak serba cepat dan teliti. Keseimbangan antara beban kerja yang sesuai dan lingkungan kerja yang nyaman akan saling mendukung sehingga membantu organisasi mencapai targetnya secara berkelanjutan. Pegawai yang memperoleh dukungan melalui fasilitas kerja yang memadai serta pembagian tugas yang proporsional umumnya menunjukkan tingkat loyalitas dan komitmen yang lebih tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun penelitian mengenai hubungan antar variabel ini telah banyak dilakukan, pada umumnya studi terdahulu berfokus pada sektor swasta ataupun institusi pendidikan sebelum masa transformasi digital dikedepankan. Studi yang meneliti secara khusus di lembaga jaminan kesehatan nasional dengan volume pelayanan yang tinggi seperti BPJS Kesehatan masih sangat terbatas. Kesenjangan penelitian inilah yang melandasi pentingnya dilakukan studi ini.

1.1 Rumusan Masalah

1. Apakah beban kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi?
2. Apakah lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi?
3. Apakah beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi?

1.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja secara parsial, mengetahui pengaruh lingkungan kerja secara parsial, serta membuktikan pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi.

2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Beban Kerja (*X1)*

Beban kerja merupakan jumlah atau volume pekerjaan yang harus diselesaikan oleh tenaga kerja, baik bersifat fisik maupun mental, yang menjadi tanggung jawabnya dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan target yang ditetapkan instansi. Beban kerja tidak hanya mencakup aktivitas fisik, tetapi juga tekanan psikologis yang dirasakan karyawan saat menjalankan tugasnya. Terdapat empat indikator utama yang mempresentasikan beban kerja menurut Putra (dalam Budiasa, 2021) yaitu: target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, dan standar pekerjaan.

2.2 Lingkungan Kerja (*X2)*

Lingkungan kerja merupakan segala kondisi di sekitar karyawan, baik berupa aspek fisik maupun non-fisik, yang dapat memengaruhi kenyamanan, kepuasan, serta kinerja dalam bekerja (Bahri, 2018). Lingkungan fisik mencakup fasilitas dan kondisi tempat kerja seperti penerangan, kebersihan, tingkat kebisingan, sirkulasi udara, dan jaminan keamanan. Sementara

ISSN : 3025-9495

lingkungan non-fisik meliputi hubungan kerja sosial antar rekan kerja maupun interaksi dengan atasan yang harmonis.

2.3 Kinerja Pegawai (*Y*)

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditentukan organisasi. Menurut Robbins (dalam Silaen et al., 2021), terdapat lima indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu:
kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan komitmen.

2.4 Pengembangan Hipotesis

- **H1:** Diduga terdapat pengaruh beban kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai BPJS Kesehatan Kantor

  Cabang Bekasi.
- **H2 :** Diduga terdapat pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai BPJS Kesehatan

  Kantor Cabang Bekasi.
- **H3 :** Diduga terdapat pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai BPJS

  Kesehatan Kantor Cabang Bekasi.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif statistik dengan metode survei kuesioner daring. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di lingkungan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi yang berjumlah 90 pegawai. Sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan (*e*) sebesar 5%:

$$n = N / [1 + N(e^2)] = 90 / [1 + 90(0{,}05^2)] \approx 73 \text{ Responden}$$

Teknik penarikan sampel menggunakan *Simple Random Sampling*. Variabel diukur menggunakan instrumen kuesioner tertutup berskala Likert 1-5. Data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner diuji kualitasnya menggunakan uji validitas (*Pearson Product Moment*) dan uji reliabilitas (*Cronbach Alpha*). Analisis data dilanjutkan dengan uji asumsi klasik (uji normalitas Monte Carlo, uji heteroskedastisitas Glejser, uji multikolinearitas, dan uji linearitas) sebelum dilakukan uji hipotesis regresi linear berganda.

ISSN : 3025-9495

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 73 responden, karakteristik jenis kelamin didominasi oleh perempuan sebanyak 55 pegawai (75,3%) dan laki-laki sebanyak 18 pegawai (24,7%). Berdasarkan karakteristik usia, kelompok umur terbanyak adalah rentang 25–35 tahun berjumlah 41 pegawai (56,2%). Dari aspek masa kerja, mayoritas responden telah mengabdi selama > 6 tahun yaitu sebanyak 35 pegawai (47,9%).

4.2 Hasil Uji Kualitas Data

Hasil uji kualitas instrumen penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan (10 item X1, 10 item X2, dan 10 item Y) dinyatakan **valid** karena nilai ***r-hitung > r-tabel (0,2303)***. Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70 (***X1 = 0,881***; ***X2 = 0,887***; ***Y = 0,884***), sehingga dinyatakan **reliabel** dan layak digunakan.

4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. **Uji Normalitas:** Pendekatan Monte Carlo Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai *Signifikansi (2-tailed)* sebesar **0,170**. Karena nilai ***0,170 > 0,05***, maka model residual dinyatakan berdistribusi normal.
2. **Uji Heteroskedastisitas:** Melalui uji Glejser, nilai signifikansi variabel Beban Kerja sebesar 0,256 dan Lingkungan Kerja sebesar 0,504. Kedua nilai tersebut **> *0,05***, yang berarti model regresi bebas dari gejala heteroskedastisitas.
3. **Uji Multikolinearitas:** Nilai *tolerance* untuk variabel X1 dan X2 adalah **0,536** (**> *0,10***) dengan nilai VIF sebesar **1,866** (**< *10***), menunjukkan tidak terjadi gejala multikolinearitas.
4. **Uji Linearitas:** Nilai signifikansi pada baris *Linearity* untuk hubungan X1 terhadap Y maupun X2 terhadap Y adalah **0,000** (**< *0,05***), yang berarti hubungan antar variabel bersifat linear.

4.4 Pengujian Hipotesis (Analisis Regresi Linear Berganda)

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS versi 25, diperoleh hasil koefisien regresi seperti tercantum pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coeff. (B)	Std. Error	Standardized Coeff. (ß)	t	Sig.
(Constant)	8,978	3,258	-	2,756	0,007
Beban Kerja (***X1***)	0,192	0,094	0,202	2,044	0,045
Lingkungan Kerja (***X2***)	0,613	0,094	0,644	6,514	0,000

Sumber: Data Diolah SPSS versi 25, 2026

ISSN : 3025-9495

Persamaan regresi linear berganda yang terbentuk dari pengujian tersebut adalah:

$$Y = 8{,}978 + 0{,}192X1 + 0{,}613X2 + \varepsilon$$

1. **Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Uji t - Hipotesis 1)**

Berdasarkan Tabel 2, nilai ***t hitung*** untuk variabel Beban Kerja (***X1***) adalah **2,044**, yang mana nilai ini lebih besardari ***t-tabel*** yaitu **1,994** (***2,044 > 1,994***) dengan tingkat signifikansi **0,045** (**< *0,05***). Dengan demikian, ***H0*** ditolak dan **H1 diterima**, yang berarti Beban Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi.

2. **Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Uji t - Hipotesis 2)**

Variabel Lingkungan Kerja (***X2***) menghasilkan nilai ***t-hitung*** sebesar **6,514**, yang jauh melampaui nilai ***t-tabel*** sebesar **1,994** (***6,514 > 1,994***) dengan nilai signifikansi sebesar **0,000** (**< *0,05***). Hal ini membuktikan bahwa ***H0*** ditolak dan **H2 diterima**, yang bermakna Lingkungan Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan
terhadap Kinerja Pegawai.

3. **Analisis Pengaruh Simultan (Uji F - Hipotesis 3)**

Berdasarkan hasil uji ANOVA, diperoleh nilai **F hitung sebesar 60,405**, nilai ini lebih besar dari ***f-tabel*** sebesar **3,128** dengan nilai signifikansi **0,000** (**< *0,05***). Dengan hasil ini, disimpulkan bahwa **H3 diterima**, yang membuktikan variabel Beban Kerja dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

4. **Analisis Koefisien Determinasi (R2)**

Nilai *Adjusted R Square* yang diperoleh dari uji simultan adalah sebesar **0,623**. Nilai ini menunjukkan bahwa kombinasi interaksi antara beban kerja dan lingkungan kerja memberikan kontribusi pengaruh sebesar **62,3%** terhadap variasi kinerja pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi, sedangkan sisanya sebesar 37,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

4.5 Pembahasan Hasil Analisis

Penemuan bahwa beban kerja berpengaruh positif memberikan fakta empiris menarik. Transformasi beban kerja di era digital (perubahan tumpukan berkas fisik menjadi kewajiban verifikasi data digital secara *real-time* melalui aplikasi Mobile JKN) justru memicu pegawai untuk bertindak lebih cekatan, responsif, dan teliti demi mencapai target performa pelayanan instansi. Jika volume pekerjaan yang tinggi dikombinasikan dengan standar operasional yang jelas serta pembagian waktu yang proporsional, tuntutan kerja tersebut tidak memicu penurunan konsentrasi, melainkan memicu optimalisasi produktivitas nyata di lapangan.

Di sisi lain, lingkungan kerja terbukti memberikan dampak positif yang lebih dominan dalam membentuk kualitas kinerja. Kehadiran fasilitas fisik yang memadai (penerangan optimal, ruang kerja bersih, dan pendingin ruangan yang berfungsi normal) terbukti efektif menekan kelelahan fisik dan stres kerja pegawai. Harmonisasi ini diperkuat oleh dukungan

ISSN : 3025-9495

lingkungan non-fisik berupa komunikasi yang lancar, kerja sama tim yang kompak antardivisi, serta perhatian dari pimpinan. Pegawai yang merasa nyaman secara emosional dan sosial akan secara konsisten meningkatkan kuantitas dan kualitas output pelayanan publik mereka.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai BPJS Kesehatan Kantor

   Cabang Bekasi (***t-hitung = 2,044 > 1,994***).
2. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai BPJS Kesehatan

   Kantor Cabang Bekasi (***t-hitung = 6,514 > 1,994***).
3. Secara simultan, beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai ***F hitung = 60,405 > 3,128***. Model regresi ini memiliki kontribusi pengaruh sebesar 62,3% dalam

   menjelaskan variasi performa pelayanan pegawai.

5.2 Saran

1. **Bagi Instansi (BPJS Kesehatan):** Disarankan untuk terus merawat kondisi fasilitas fisik kantor, menjaga kebersihan, mempertahankan jalinan kerja sama tim, serta mengoptimalkan efisiensi sistem verifikasi *real-time* Mobile JKN guna meminimalkan risiko kelelahan kerja pegawai akibat tingginya volume kepesertaan di Kota Bekasi.
2. **Bagi Peneliti Selanjutnya:** Mengingat masih terdapat 37,7% variasi kinerja yang dipengaruhi faktor luar, peneliti berikutnya disarankan untuk mengeksplorasi variabel independen baru (misalnya motivasi kerja atau kompetensi digital) serta memperluas cakupan lokasi operasional ke beberapa kantor cabang pembantu lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Ayunasrah, T., & Diana, R. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 4(1), 1-10.

Budiasa, I. K. (2021). *Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia*. CV. Pena Persada.

Dahri, I., & Putra, P. (2024). Pengaruh Pelatihan dan Kepuasan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *AtTamwil: Journal of Islamic Economics and Finance*, 3(1), 52-66.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hardani, et al. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group.

ISSN : 3025-9495

Indrayana, D. S., & Putra, F. I. F. S. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 9-18.

Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. UIN Sunan Kalijaga.

Martayani, L. S. W., & Heryanda, K. K. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar. *Jurnal Manajemen*, 10(2), 392-399.

Rifkhan. (2023). *Pedoman Metodologi Penelitian Data Panel dan Kuesioner*. CV. Adanu Abimata.

Santoso, M. R., & Widodo, S. (2022). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah M-PROGRESS*, 12(1), 84-94.

Syarifuddin, & Ibnu, A. S. (2022). *Metode Riset Praktis Regresi Berganda Menggunakan SPSS*. Bobby Digital Center.

Warella, S. Y., et al. (2021). *Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia*. Yayasan Kita Menulis.