

Analysis of the Influence of Human Resources on Employee Performance in Supporting Preparation for the Implementation of the BPJS Kesehatan KRIS Policy at Bun Tangerang Hospital

Fitriyani Zulkarnain

Universitas Respati, Indonesia

fitriyani.zafrina@gmail.com

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords:

Human Resources,
Employee
Performance, KRIS
BPJS Health,
Hospital, Multiple
Linear Regression;

Background: The implementation of the BPJS Health Standard Inpatient Class (KRIS) policy requires optimal human resource readiness, in which employee performance is a key factor in its success. This study aims to analyse the influence of human resource factors, including knowledge, communication effectiveness, perception, work motivation, and attitude towards employee performance in supporting the preparation for the implementation of the BPJS Health KRIS policy at Bun Hospital in Tangerang.

Method: The study used a quantitative approach with a cross-sectional design and multiple linear regression analysis. The study population consisted of all Bun Hospital employees using total sampling technique. Data were collected through a Likert scale questionnaire and 145 respondents who met the criteria were obtained. Data analysis was performed using validity, reliability, normality, linearity, multicollinearity, heteroscedasticity, t-test, F-test, and coefficient of determination tests.

Results: The results of the study showed that all instruments were valid and reliable. Bivariate analysis showed a significant positive relationship between all independent variables and employee performance. The t-test proved that knowledge, communication, perception, motivation, and attitude had a significant effect on employee performance. The F test showed a significant simultaneous effect with a coefficient of determination (R^2) of 0.337, meaning that 33.7% of the variation in employee performance is explained by the five independent variables. Knowledge is the dominant factor influencing performance.

Conclusion: knowledge, communication, perception, motivation, and attitude, both partially and simultaneously, have a significant effect on employee performance in supporting the preparation for the implementation of the KRIS BPJS Kesehatan policy at Bun Tangerang Hospital. Hospital management needs to optimise these factors through continuous training, improved communication, increased motivation, and the formation of positive employee attitudes.

Received: 09/08/2025

Revised: 04/11/2025

Accepted: 02/12/2025

PENDAHULUAN

Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diberlakukan sejak 1 Januari 2014 telah mengubah paradigma pelayanan kesehatan di Indonesia secara fundamental. Era JKN menuntut rumah sakit untuk lebih adaptif dalam memberikan layanan yang efisien, merata, dan berkeadilan bagi seluruh peserta BPJS Kesehatan (Adelia, dkk, 2025). Sebagai institusi kesehatan yang berperan sebagai ekosistem kesehatan,

rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan medis, tetapi juga sebagai ruang edukasi dan pengembangan ilmu kesehatan yang menjadi pilar utama dalam mendukung keberlangsungan program JKN.

Berdasarkan amanat Pasal 19 dan 23 UU No. 40 Tahun 2004, program JKN menegaskan prinsip ekuitas dimana setiap peserta berhak atas perlindungan kesehatan dan fasilitas rawat inap standar (Kemenkes RI, 2004). Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi berbagai kendala, termasuk ketidakseimbangan antara iuran dan biaya medis, keterbatasan sarana prasarana, serta disparitas mutu layanan antar kelas peserta BPJS (Afni, dkk, 2022). Kondisi ini menunjukkan perlunya perbaikan berkelanjutan untuk mewujudkan cita-cita keadilan dalam sistem JKN.

Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, pemerintah melalui PP No. 64 Tahun 2020 dan Perpres No. 59 Tahun 2024 memperkenalkan konsep Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) yang berbasis pada 12 kriteria kebutuhan dasar manusia, mencakup aspek medis dan nonmedis mulai dari kepadatan ruang hingga fasilitas kamar mandi (Azura, dkk, 2022). Menteri Kesehatan Budi Gunadi Sadikin menekankan KRIS sebagai strategi untuk mengurangi disparitas layanan dengan standar maksimal empat tempat tidur per ruang rawat inap.

Klasifikasi layanan rawat inap dalam JKN merupakan implementasi asas keadilan agar setiap peserta mendapat layanan sesuai kebutuhan medis tanpa terikat besaran iuran yang dibayarkan (Kementerian Kesehatan, 2022). Namun, data menunjukkan bahwa hingga akhir 2021, kesiapan rumah sakit dalam memenuhi standar KRIS masih berada di bawah 60% (Afni, dkk, 2022). Dengan tenggat waktu implementasi penuh pada 30 Juni 2025, rumah sakit menghadapi tantangan besar dalam mempersiapkan infrastruktur dan sumber daya manusia yang memadai.

Keberhasilan implementasi KRIS tidak hanya bergantung pada kesiapan infrastruktur fisik sesuai 12 kriteria yang ditetapkan, tetapi juga sangat ditentukan oleh kualitas dan kesiapan sumber daya manusia (Mandagi, 2015). Tenaga kesehatan menjadi kunci utama dalam menjamin mutu layanan rumah sakit, karena kinerja pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan kesiapan mental tenaga medis maupun nonmedis di berbagai level organisasi (Sininta, dkk, 2025).

Dalam konteks implementasi kebijakan publik, literatur menunjukkan bahwa sosialisasi awal kepada pegawai mengenai tujuan, dampak, dan manfaat kebijakan sangat krusial untuk efektivitas implementasi (Liao, 2022). Organisasi yang melakukan sosialisasi dengan baik lebih mampu membangun pemahaman bersama, meningkatkan partisipasi aktif pegawai, dan menumbuhkan semangat kolaboratif dalam mendukung transformasi kebijakan. Proses *organizational socialization* ini memungkinkan pegawai memahami nilai, norma, dan ekspektasi organisasi sehingga mereka lebih siap berkontribusi positif dalam implementasi kebijakan baru (Nielsen, 2012).

Studi-studi terdahulu menunjukkan bahwa persepsi pegawai terhadap kebijakan BPJS dan KRIS, termasuk kekhawatiran tentang beban kerja, ketersediaan fasilitas, dan dampaknya terhadap pasien, mempengaruhi kesiapan organisasi secara keseluruhan untuk implementasi kebijakan (Handojo, 2022). Hal ini menegaskan pentingnya memahami faktor-faktor internal yang mempengaruhi dukungan pegawai terhadap implementasi KRIS.

Rumah Sakit BUN Tangerang sebagai mitra BPJS Kesehatan menghadapi tantangan serupa dalam mempersiapkan implementasi KRIS sesuai tenggat waktu yang ditetapkan. Berdasarkan wawancara dengan manajer SDM rumah sakit, teridentifikasi adanya penurunan skor rata-rata kinerja perawat dari 4,5 menjadi 3,66 pada tahun 2024, berada di bawah standar minimal 4,0. Penurunan ini terjadi pada berbagai aspek termasuk integritas, pelayanan pasien, motivasi, kerja tim, pengetahuan, keterampilan, dan supervisi.

Meskipun sosialisasi kebijakan KRIS telah dilakukan, namun efektivitasnya dalam mempengaruhi kesiapan pegawai belum diketahui secara mendalam. Kondisi ini menimbulkan kebutuhan untuk menganalisis dan mengevaluasi kontribusi faktor-faktor internal pegawai, termasuk tingkat pengetahuan tentang KRIS, efektivitas komunikasi organisasi, persepsi terhadap keadilan dan dampak perubahan sistem, motivasi kerja, serta sikap penerimaan terhadap standarisasi kelas rawat inap.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis sejauh mana faktor sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam mendukung persiapan implementasi kebijakan KRIS BPJS Kesehatan di RS BUN Tangerang. Secara spesifik, penelitian ini akan mengidentifikasi pengaruh

pengetahuan, efektivitas komunikasi, persepsi, motivasi kerja, dan sikap terhadap kinerja pegawai dalam konteks implementasi KRIS.

Signifikansi penelitian ini terletak pada kontribusinya terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam ranah administrasi rumah sakit dan manajemen kebijakan publik. Temuan penelitian diharapkan dapat memberikan insight bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun strategi peningkatan kapasitas pegawai yang tepat sasaran. Bagi pengambil kebijakan, hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan pendukung yang berfokus pada kesiapan sumber daya manusia.

Dari perspektif praktis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat pengguna JKN melalui optimalisasi dukungan pegawai terhadap implementasi KRIS. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi rujukan pembelajaran kontekstual bagi institusi pendidikan dan pijakan untuk pengembangan riset lanjutan dalam bidang manajemen kebijakan kesehatan.

Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel sumber daya manusia dengan kinerja pegawai, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang solid mengenai faktor-faktor kunci yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan KRIS di tingkat rumah sakit.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan cross sectional untuk menganalisis pengaruh faktor sumber daya manusia (pengetahuan, efektivitas komunikasi, persepsi, motivasi kerja, dan sikap) terhadap kinerja pegawai dalam mendukung implementasi KRIS di RS BUN Tangerang. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai RS BUN Tangerang ($n=173$) yang diambil menggunakan teknik total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dengan skala Likert 5 poin yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya pada 30 responden pilot. Instrumen dinyatakan valid jika r hitung $\geq 0,361$ dan reliabel jika Cronbach's Alpha $\geq 0,6$.

Analisis data menggunakan SPSS meliputi analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan uji prasyarat normalitas Shapiro-Wilk, linearitas, serta uji asumsi klasik multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis menggunakan uji t , uji F dan koefisien determinasi dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Penelitian telah memperoleh persetujuan etik dan menerapkan prinsip self determination, privacy and anonymity serta confidentiality.

HASIL

Gambaran Umum Responden

Penelitian ini melibatkan 145 responden dari total populasi 173 pegawai Rumah Sakit BUN Tangerang, dengan tingkat respons 83,82%. Karakteristik responden menunjukkan dominasi perempuan (85,5%), kelompok usia produktif muda di bawah 35 tahun (73,8%), mayoritas berpendidikan Diploma (42,1%), dan masa kerja ≤ 10 tahun (84,8%).

Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Hasil uji validitas menggunakan Pearson Correlation menunjukkan semua item pernyataan dari keenam variabel penelitian memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0,361), sehingga seluruh instrumen dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai di atas 0,6 untuk semua variabel: pengetahuan (0,687), komunikasi (0,641), persepsi (0,805), motivasi (0,668), sikap (0,673), dan kinerja pegawai (0,689), menunjukkan konsistensi instrumen yang reliabel.

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel Pengetahuan (X_1), Rata-rata skor variabel pengetahuan adalah 24,0 (kategori tinggi). Indikator tertinggi pada $X_{1.4}$ (4,17), menunjukkan pemahaman pegawai yang baik terhadap kebijakan KRIS BPJS Kesehatan. Semua indikator berada di atas 3,90, mengindikasikan pengetahuan pegawai yang memadai.

Variabel Komunikasi (X2), Variabel komunikasi memperoleh rata-rata 15,94 (kategori tinggi). Indikator X2.2 mencatat nilai tertinggi (4,06), sementara X2.4 terendah (3,91), namun keseluruhan menunjukkan komunikasi yang efektif antar pegawai dan manajemen.

Variabel Persepsi (X3), Persepsi pegawai menunjukkan rata-rata 19,9 (kategori tinggi). X3.4 memiliki nilai tertinggi (4,04), mengindikasikan persepsi positif pegawai terhadap kebijakan dan sistem yang diterapkan rumah sakit.

Variabel Motivasi Kerja (X4), Motivasi kerja mencapai rata-rata 19,8 (kategori tinggi). X4.2 menunjukkan nilai tertinggi (3,98), menggambarkan dorongan kerja yang optimal dari pegawai rumah sakit.

Variabel Sikap (X5), Sikap pegawai memperoleh rata-rata 20,1 (kategori tinggi). X5.5 mencatat nilai tertinggi (4,10), sementara X5.3 terendah (3,80), namun secara keseluruhan menunjukkan sikap positif terhadap tugas dan kebijakan.

Variabel Kinerja Pegawai (Y), Kinerja pegawai menunjukkan rata-rata 28,7 (kategori sangat tinggi). Y3 memiliki nilai tertinggi (4,26), mengindikasikan pencapaian kinerja yang optimal dan konsisten pada semua aspek penilaian.

Analisis Korelasi

Hasil analisis korelasi Pearson menunjukkan bahwa seluruh variabel independen (pengetahuan, komunikasi, persepsi, motivasi, dan sikap) memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kinerja pegawai. Detail hasil analisis ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Korelasi Pearson

Variabel Independen	r	Sig. (p)	Kekuatan Hubungan
Pengetahuan – Kinerja	0,400	< 0,01	Sedang
Komunikasi – Kinerja	0,213	< 0,05	Lemah
Persepsi – Kinerja	0,170	< 0,05	Lemah
Motivasi – Kinerja	0,196	< 0,05	Lemah
Sikap – Kinerja	0,304	< 0,01	Sedang

Berdasarkan tabel di atas, variabel pengetahuan memiliki korelasi tertinggi dengan kinerja pegawai ($r = 0,400$), diikuti oleh sikap ($r = 0,304$), keduanya berada pada kategori hubungan sedang. Sementara itu, variabel komunikasi, persepsi, dan motivasi menunjukkan hubungan lemah namun signifikan terhadap kinerja pegawai.

Uji Prasyarat Analisis

Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda, dilakukan serangkaian pengujian prasyarat untuk memastikan validitas dan akurasi hasil analisis. Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi 0,085 dan Shapiro-Wilk dengan nilai 0,370, keduanya lebih besar dari 0,05 sehingga data penelitian dinyatakan berdistribusi normal dan representatif terhadap populasi. Kondisi ini memungkinkan penggunaan statistik parametrik untuk analisis selanjutnya.

Pengujian linearitas hubungan antar variabel menunjukkan hasil yang memuaskan dengan nilai signifikansi deviation from linearity untuk semua pasangan variabel lebih besar dari 0,05, mengonfirmasi bahwa hubungan antar variabel bersifat linear dan cocok untuk analisis regresi. Uji multikolinearitas menggunakan nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) menunjukkan tidak adanya korelasi yang terlalu tinggi antar variabel independen, dengan semua nilai Tolerance lebih besar dari 0,1 (berkisar 0,973-0,995) dan VIF kurang dari 10 (berkisar 1,005-1,028). Kondisi ini memastikan bahwa setiap variabel independen dapat dianalisis pengaruhnya secara terpisah tanpa gangguan dari variabel lain.

Uji heteroskedastisitas melalui analisis scatterplot menunjukkan penyebaran titik residual yang acak tanpa membentuk pola tertentu, mengindikasikan tidak terjadinya heteroskedastisitas dalam model. Terpenuhinya seluruh prasyarat analisis ini memberikan keyakinan bahwa hasil regresi linier berganda yang diperoleh akurat dan dapat diandalkan untuk pengambilan kesimpulan penelitian.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan matematis yang menggambarkan hubungan kausal antara variabel independen dengan kinerja pegawai:

$$Y = -1,474 + 0,418(X_1) + 0,308(X_2) + 0,236(X_3) + 0,172(X_4) + 0,359(X_5),$$

Keterangan:

X1 = Pengetahuan

X2 = Komunikasi

X3 = Persepsi

X4 = Motivasi Kerja

X5 = Sikap

Y = Kinerja Pegawai

Persamaan ini menunjukkan bahwa tanpa kontribusi dari kelima variabel independen (nilai konstanta), kinerja pegawai akan berada pada level -1,474, namun dengan adanya peningkatan pada masing-masing variabel, kinerja akan meningkat sesuai dengan koefisien regresi yang diperoleh.

Uji signifikansi parsial (uji t) mengkonfirmasi bahwa seluruh variabel independen memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai, yang ditampilkan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 2. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Variabel Independen	Koefi-sien β	t hitung	Sig. (p)	Keteran-gan
Pengetahuan (X1)	0,418	5,229	0,000	Signifikan, pengaruh terbesar
Komunikasi (X2)	0,308	3,279	0,001	Signifikan
Persepsi (X3)	0,236	2,664	0,009	Signifikan
Motivasi (X4)	0,172	2,194	0,030	Signifikan
Sikap (X5)	0,359	3,864	0,000	Signifikan, pengaruh kedua terbesar
Konstanta (a)	-1,474	—	—	—

Dapat diketahui dari tabel diatas bahwa Pengetahuan menunjukkan pengaruh terbesar dengan koefisien $\beta=0,418$ ($t=5,229$; $p=0,000$), diikuti oleh sikap dengan $\beta=0,359$ ($t=3,864$; $p=0,000$), komunikasi dengan $\beta=0,308$ ($t=3,279$; $p=0,001$), persepsi dengan $\beta=0,236$ ($t=2,664$; $p=0,009$), dan motivasi kerja dengan $\beta=0,172$ ($t=2,194$; $p=0,030$). Urutan ini menunjukkan prioritas faktor yang perlu mendapat perhatian utama dalam upaya peningkatan kinerja pegawai.

Uji signifikansi simultan (uji F) menghasilkan nilai F hitung sebesar 14,162 dengan signifikansi 0,000 ($p<0,05$), mengonfirmasi bahwa kelima variabel independen secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil ini menunjukkan bahwa pendekatan holistik dalam pengelolaan sumber daya manusia, yang mencakup semua aspek yang diteliti, akan memberikan dampak optimal terhadap peningkatan kinerja organisasi.

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai 0,337 atau 33,7%, mengindikasikan bahwa model penelitian mampu menjelaskan sepertiga dari variasi kinerja pegawai di RS BUN. Meskipun sisanya sebesar 66,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model, kontribusi yang cukup substansial ini menunjukkan relevansi kelima variabel yang diteliti dalam konteks manajemen sumber daya manusia rumah sakit. Nilai adjusted R^2 sebesar 0,314 menunjukkan bahwa model tetap memiliki kemampuan prediksi yang baik setelah penyesuaian untuk jumlah variabel dan ukuran sampel.

PEMBAHASAN

Pengaruh Pengetahuan terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap kinerja pegawai ($\beta = 0,418$, $p < 0,001$). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan pegawai tentang kebijakan KRIS BPJS Kesehatan, prosedur kerja, dan standar

pelayanan, maka semakin optimal pula kinerja yang dihasilkan. Dengan total skor rata-rata 24,00 yang termasuk dalam kategori tinggi menurut skala Likert, responden telah menunjukkan pemahaman yang memadai terhadap kebijakan dan tugas yang berkaitan dengan implementasi KRIS.

Pengetahuan berperan krusial dalam konteks implementasi kebijakan baru karena memberikan fondasi kognitif yang memungkinkan pegawai untuk memahami tujuan, manfaat, dan dampak dari perubahan yang diterapkan. Pegawai yang memiliki pengetahuan memadai cenderung lebih percaya diri dalam melaksanakan tugas, mampu mengurangi kesalahan operasional, dan dapat mengambil keputusan yang tepat dalam situasi kerja yang dinamis. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Purwantini (2021), Taslim dkk. (2023), dan Prasetya (2016) yang menunjukkan bahwa faktor pengetahuan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dalam mendukung implementasi kebijakan organisasi.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai

Komunikasi terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan koefisien $\beta = 0,308$ dan nilai signifikansi 0,001 ($p < 0,05$). Dengan skor rata-rata 15,94 yang tergolong tinggi, hasil ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi antarpegawai maupun dengan manajemen berkontribusi substansial terhadap peningkatan kinerja. Komunikasi yang lancar memfasilitasi penyampaian informasi secara jelas, meminimalkan kesalahpahaman, dan mempercepat koordinasi antarbagian dalam rumah sakit.

Dalam konteks implementasi KRIS BPJS Kesehatan, komunikasi yang efektif menjadi sangat penting mengingat kompleksitas perubahan sistem yang melibatkan berbagai unit kerja. Komunikasi yang baik memastikan bahwa seluruh informasi terkait kebijakan tersampaikan dengan akurat dan efisien, sehingga mengurangi risiko miskomunikasi dan kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Sasauw (2021), Istriawan (2021), dan Mulyadi (2024) yang mengonfirmasi bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai dalam organisasi pelayanan kesehatan.

Pengaruh Persepsi terhadap Kinerja Pegawai

Persepsi pegawai menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dengan koefisien $\beta = 0,236$ dan nilai signifikansi 0,009 ($p < 0,05$). Skor rata-rata variabel persepsi sebesar 19,9 yang termasuk kategori tinggi mengindikasikan bahwa pegawai memiliki pandangan positif terhadap kebijakan dan sistem yang diterapkan rumah sakit. Persepsi yang positif ini memungkinkan pegawai untuk melihat implementasi KRIS sebagai peluang perbaikan kualitas pelayanan rather than beban kerja tambahan.

Persepsi kerja yang positif memainkan peran penting dalam membentuk sikap dan perilaku pegawai terhadap perubahan organisasi. Pegawai dengan persepsi positif cenderung lebih mudah menerima kebijakan baru, merasa lebih nyaman dalam bekerja, dan pada akhirnya mampu menunjukkan kinerja yang lebih optimal. Untuk mendukung implementasi KRIS BPJS Kesehatan, persepsi positif pegawai dapat dicapai melalui komunikasi yang efektif, pelatihan yang memadai, dan dukungan manajemen yang konsisten. Hasil ini konsisten dengan temuan Risnawaty (2022) dan Sumiyati (2006) yang menunjukkan hubungan signifikan antara persepsi dengan kinerja pegawai.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan koefisien $\beta = 0,172$ dan nilai signifikansi 0,030 ($p < 0,05$). Meskipun menunjukkan pengaruh yang relatif paling kecil dibandingkan variabel lainnya, motivasi kerja tetap berperan penting dalam mendorong kinerja pegawai. Skor rata-rata 19,8 yang tergolong tinggi menunjukkan bahwa pegawai memiliki dorongan kerja yang baik, baik secara intrinsik maupun ekstrinsik.

Motivasi kerja yang tinggi memberikan energi tambahan bagi pegawai untuk menyelesaikan tugas dengan optimal, berinisiatif dalam menghadapi tantangan, dan berusaha mencapai hasil kerja yang maksimal. Dalam konteks implementasi KRIS, pegawai yang termotivasi akan lebih mudah beradaptasi dengan perubahan standar pelayanan dan mencari cara untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar baru. Motivasi yang tinggi juga mendorong pegawai untuk memberikan pelayanan berkualitas dan meningkatkan kerja sama tim dalam mencapai tujuan bersama. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Mufrihah (2017), Marpaung dkk. (2014), Melissa dkk. (2020), dan Farizki (2017) yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh Sikap terhadap Kinerja Pegawai

Sikap pegawai terbukti memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kinerja dengan koefisien $\beta = 0,359$ dan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,001$), menjadikannya sebagai faktor kedua paling dominan setelah pengetahuan. Skor rata-rata variabel sikap sebesar 20,1 yang tergolong tinggi menunjukkan bahwa pegawai memiliki sikap positif terhadap kebijakan dan pelaksanaan tugas di rumah sakit. Sikap positif seperti disiplin, tanggung jawab, dan kemauan untuk bekerja sama berkontribusi signifikan terhadap pencapaian kinerja optimal.

Dalam konteks implementasi KRIS BPJS Kesehatan, sikap positif menjadi modal penting yang memungkinkan pegawai untuk menyesuaikan diri dengan perubahan prosedur, sistem, dan peran baru. Pegawai dengan sikap positif cenderung lebih terlibat dan berkomitmen untuk mencapai tujuan organisasi, termasuk keberhasilan implementasi KRIS. Sikap positif juga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung terciptanya pengalaman yang lebih baik bagi pasien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien dan mendukung tujuan KRIS. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Iqbal (2020) dan Wulandari (2023) yang mengonfirmasi adanya pengaruh variabel sikap terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh Simultan Seluruh Variabel terhadap Kinerja Pegawai

Hasil uji regresi simultan (uji F) menunjukkan nilai F hitung sebesar 14,162 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), yang mengonfirmasi bahwa pengetahuan, komunikasi, persepsi, motivasi kerja, dan sikap secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan regresi $Y = -1,474 + 0,418(X_1) + 0,308(X_2) + 0,236(X_3) + 0,172(X_4) + 0,359(X_5)$ menunjukkan kontribusi relatif masing-masing variabel terhadap kinerja pegawai.

Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,337 menunjukkan bahwa 33,7% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen yang diteliti, sedangkan 66,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian seperti budaya organisasi, gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan sistem kompensasi. Nilai R^2 dalam kategori sedang ini adalah wajar dalam penelitian perilaku organisasi, mengingat kompleksitas faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja manusia.

Temuan ini menegaskan bahwa kinerja pegawai yang optimal merupakan hasil dari sinergi berbagai faktor yang saling mendukung. Untuk mencapai kinerja yang optimal dalam implementasi KRIS BPJS Kesehatan, manajemen rumah sakit tidak dapat hanya berfokus pada peningkatan satu aspek saja, melainkan perlu memperhatikan semua faktor secara holistik. Pengetahuan yang memadai membuat pegawai lebih terampil, komunikasi yang efektif meminimalkan kesalahpahaman, persepsi positif meningkatkan penerimaan terhadap kebijakan, motivasi kerja mendorong semangat, sedangkan sikap positif memperkuat komitmen pegawai dalam melaksanakan tugas.

Implikasi Manajerial

Berdasarkan temuan penelitian, manajemen RS BUN Tangerang perlu mengembangkan strategi komprehensif yang mengintegrasikan kelima aspek sumber daya manusia tersebut. Strategi yang disarankan meliputi:

1. Penguatan pengetahuan melalui program pelatihan berkelanjutan, pengembangan modul e-learning, dan simulasi pelayanan standar KRIS;
2. Peningkatan efektivitas komunikasi melalui pembentukan grup komunikasi resmi, morning briefing, dan forum koordinasi terjadwal;
3. Pembentukan persepsi positif melalui sosialisasi visi-misi KRIS, forum diskusi evaluatif, dan partisipasi pegawai dalam perumusan kebijakan;
4. Peningkatan motivasi melalui program penghargaan, sistem insentif berbasis kinerja, dan pengembangan jalur karir yang transparan; serta
5. Pembinaan sikap profesional melalui pelatihan komunikasi empatik, team building, dan pembentukan budaya kerja berbasis pelayanan prima.

Pendekatan terintegrasi ini diperlukan untuk memastikan keberhasilan implementasi KRIS BPJS Kesehatan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis kebijakan, tetapi juga memperhatikan kesiapan sumber daya manusia sebagai pelaksana utama kebijakan tersebut.

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa faktor sumber daya manusia yang meliputi pengetahuan, komunikasi, persepsi, motivasi kerja, dan sikap berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dalam mendukung persiapan implementasi kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) BPJS Kesehatan di RS BUN Tangerang. Pengetahuan merupakan faktor yang paling dominan, diikuti oleh sikap, sementara komunikasi, persepsi, dan motivasi juga berperan penting meskipun dengan kontribusi lebih kecil. Secara simultan, kelima faktor menjelaskan 33,7% variasi kinerja, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas SDM secara menyeluruh menjadi kunci keberhasilan implementasi KRIS di rumah sakit.

REFERENSI

- Abdoellah, Awan Y dan Yudi Rusfiana. 2016. *Teori Dan Analisis Kebijakan Publik*. Alfabeta: Bandung. Hal 64-65.
- Azwar, S. 2011. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya* (Edisi ke-2). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiyanto, Eko dan M. Mochklas. 2020. *Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja* (Pendekatan Riset). Banten: CV. AA. RIZKY.
- Farizki, M. Ressa dan Aniek Wahyuati. 2017. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Medis. Surabaya: Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 5, Mei 2017. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, L. J.; Ivancevich, M. J.; Konopaske, R. 2012. *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. Fourteenth Edition. McGraw-Hill Irwin, New York.
- Handojo, Pradono, dkk. 2025. A study on the impact of the Standard Inpatient Class (KRIS) policy on private hospitals in Central Jakarta. Jakarta: Universitas Jakarta. JHeS (Journal of Health Studies).
- Harahap, Nurlina A, dkk. 2022. *Buku Ajar Belajar dan Pembelajaran*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Hastono, Sutanto Priyo. 2006. *Analisis Data*. Jakarta: Universitas Indonesia Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Istriawan, Budi, dkk. 2021. Analisis komunikasi, self esteem & self efficacy terhadap kepuasan kerja dan dampaknya terhadap kinerja perawat di rumah sakit 'aisyiyah kudus. Universitas Muria Kudus Jawa Tengah: Jurnal Studi Manajemen Bisnis.
- Kemenkes RI. 2004. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2022. *Profil Kesehatan Indonesia 2022*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kristina, S. A. (2007). *Perilaku kesehatan: Teori dan implementasinya*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Kur'aini, Sri, dkk. 2023. Kajian Kesiapan RSUD Kota Salatiga Dalam Menghadapi Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo* Vol.9 No.2.
- Liao, Ganli, dkk. 2022. Effect of Organizational Socialization of New Employees on Team Innovation Performance: A Cross-Level Model. School of Economics and Management, Beijing Information Science and Technology University. *Psychology Research and Behavior Management* 2022:15 1017–1031.
- Luthans, F. 2011. *Organizational Behavior*. Twelfth Edition. McGraw-Hill Irwin, New York.
- Marpaung, Iga Mawarni, dkk. 2014. Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Rumah Sakit Reksa Waluya Mojokerto). Malang: Jurnal

- Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 15 No. 2 Oktober 2014. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Mastuinda, A., Ramadhan, R., & Nurhidayati, N. (2020). Psikologi Persepsi dalam Konteks Pendidikan dan Sosial. Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi, dkk. 2024. Analisis Pengaruh Komunikasi dan Disiplin terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening pada RSUD Rantauprapat. Aceh: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis Universitas Islam Kebangsaan Indonesia
- Mulyana, D. 2000. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nielsen, Karina and Raymond Randall. 2012. The importance of employee participation and perceptions of changes in procedures in a teamworking intervention. Denmark: National Research Centre for the Working Environment, Copenhagen. Loughborough University, Loughborough, UK.
- Notoatmodjo, S. 2010. Pendidikan dan perilaku kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2012. Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional. Jakarta: Salemba Medika.
- Pakpahan, Marina. Dkk (2021). Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Medan: Yayasan Kita Menulis. hal 32-33.
- Pitri, Tedi. 2020. Pengaruh Pengetahuan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Ria Busana. Jurnal Ekonomedia: ISSN 2775-1406; STIE PASIM; Sukabumi, Jul-Des 2020; Vol. 09 No. 02. www.stiepasim.ac.id.
- Pramida, Uci, dkk. 2023. Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit Sytematic Literature Review. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen. <https://journal.unimar-amni.ac.id/index.php/EBISMEN/article/view/677/562>.
- Purnamasari dan B. A. Pradana. 2017. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi. J. Polit. Indones., 2, (1): 62–78.
- Prasetya, Chandra. 2016. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat Di RSUD Sunan Kalijaga Demak. Semarang: Widya Husada Semarang University.
- Robbins, P. S.; Judge, A. T. 2013. Organizational Behavior, 15th edition. Pearson Education, Inc. United States of America.
- Rumawas. Wihelmina. 2021. Manajemen Kinerja. Manado: Unsrat Press.
- Senoadi, S. (2015). Psikologi Persepsi: Teori dan Aplikasinya dalam Kehidupan. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Shiddiq, M. (2013). Psikologi Umum: Sebuah Pengantar untuk Memahami Perilaku Manusia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Slameto. 2010. Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudarminta, J. 2002. Filsafat ilmu pengetahuan: Sebuah pengantar. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabet.
- Taslim, Andi Mellinia, dkk. 2023. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat di RSUD Haji Makassar. Makassar: Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Kabinet RI. Tersedia di: <https://jdih.setkab.go.id/PUUdoc/16814/uu0442009.htm>.

Wulandari, Nuraini, dkk. 2023. Pengaruh Budaya Organisasi dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Bandung: Jurnal Ekonomi RELASI. Universitas Telkom.