

ABSTRAK

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah memasuki tahun kedelapan. Peningkatan jumlah capaian kepesertaan, jumlah pemanfaatan, jumlah fasilitas kesehatan yang melayani Peserta JKN, menjadi tantangan tersendiri bagi BPJS Kesehatan sebagai pengelola program. Kinerja perusahaan perlu dioptimalkan oleh setiap pegawai dalam mencapai target perusahaan, salah satunya dengan menjaga kepuasan kerja pegawai.

Kepuasan kerja pegawai di BPJS Kesehatan dalam 3 tahun terakhir menunjukkan nilai fluktuatif. Nilai terkecil ditunjukkan dengan dimensi Tugas dan Peran dalam Organisasi. Ketidaksihesuaian terkait tugas dan peran dalam organisasi menjadikan beban kerja pegawai lebih besar dari tugas dan fungsi utama jabatannya. Padahal, beban kerja yang terlalu besar/kecil akan membuat inovasi sulit dihasilkan oleh pegawai. Inovasi juga belum dihasilkan secara merata oleh seluruh unit kerja di BPJS Kesehatan. Padahal, inovasi menjadi salah satu hal yang dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti tingkat dan hubungan antara beban kerja, inovasi digital, dan kepuasan kerja pegawai di BPJS Kesehatan. Metode penelitian kuantitatif melalui kuesioner ditujukan kepada sampel responden sebanyak 384 Pegawai BPJS Kesehatan untuk mengetahui persepsi pegawai terkait dengan hal tersebut. Setelah itu, hasilnya dilakukan analisis deskriptif dari skala Likert pernyataan dan dilakukan analisis statistik melalui SEM-PLS.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap inovasi digital, (2) inovasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, (3) Sedangkan beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, (4) Hebatnya, inovasi digital berperan sebagai variabel intervening beban kerja terhadap kepuasan kerja (full-mediation).

Studi ini memberikan wawasan baru bahwa inovasi digital dapat menjadi variabel yang sepenuhnya memediasi pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja. Secara terpisah, kepuasan kerja tidak disebabkan secara langsung oleh beban kerja.

Kata Kunci : Beban kerja, inovasi digital, kepuasan kerja pegawai