

INTISARI

Situasi pandemi Covid-19 telah memaksa adanya perubahan sistem kerja yang dialami oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Dampak langsung yang dirasakan salah satunya adalah bertambahnya pelayanan kesehatan akibat Covid-19. BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) diharuskan terlibat dalam penyelesaian urusan administrasi klaim pelayanan kesehatan akibat pandemi ini. Hal ini membuat beban kerja pegawai BPJS Kesehatan semakin berlebih. Persepsi beban kerja berlebihan ini dikhawatirkan akan berdampak terhadap stres kerja pegawai dan kinerjanya. Selain itu, faktor dukungan organisasional juga dimungkinkan memiliki peran penting dalam membangun iklim kerja yang diperkirakan akan berpengaruh terhadap hubungan tingkat stres kerja pada kinerja pegawai.

Penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh persepsi beban kerja berlebihan terhadap stres kerja dan kinerja pegawai. Selain itu, dianalisis juga peran dukungan organisasional persepsian dalam mengurangi pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai yang diukur pada situasi pandemi Covid-19. Dengan menggunakan data yang diperoleh dari 202 orang pegawai BPJS Kesehatan yang tersebar di seluruh wilayah kerja, peneliti melakukan uji hipotesis dengan menggunakan *Partial Least Square* dan dengan pemenuhan uji validitas dan reliabilitas pada masing-masing variabel.

Berdasarkan olah data dan hasil uji hipotesis, peneliti menemukan bahwa persepsi beban kerja berlebihan berpengaruh positif terhadap stres kerja pada situasi pandemi Covid-19. Peneliti juga menemukan bahwa persepsi beban kerja berlebihan dan stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sebagai variabel pemoderasi, dukungan organisasional persepsian tidak bisa dianalisis karena pengaruh langsung tidak terdukung. Namun demikian, peneliti menemukan bahwa dukungan organisasional persepsian akan memunculkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci: Persepsi Beban Kerja Berlebihan, Stres Kerja, Kinerja Pegawai, Dukungan Organisasional Persepsian, Covid-19

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has forced changes in the work system experienced by Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). BPJS Kesehatan as the organizer of the National Health Social Security (JKN-KIS) is required to be involved in resolving administrative of health service claims due to this pandemic. It makes the workload of the employees even more excessive. It is feared that the perception of work overload will have an impact on work stress and performance. In addition, organizational support may also have an important role in a work climate that is expected to affect the relationship between work stress levels and employee performance.

This study focuses on analyzing the effect of perceived work overload on work stress and employee performance. The role of perceived organizational support in reducing the influence of work stress on employee performance measured in the Covid-19 pandemic is also analyzed. Using data obtained from 202 employees spread across all work areas, researchers conducted hypothesis testing using Partial Least Square (PLS) and by fulfilling validity and reliability tests on each variable.

Based on data processing and hypothesis testing results, researchers found that the perception of work overload has a positive effect on work stress. Researchers also found that perceived work overload and work stress have no effect on employee performance. As a moderating variable, perceived organizational support cannot be analyzed because the direct effect is not supported. However, researchers found that perceived organizational support will bring out the effect of work stress on employee performance.

Keywords: Perceived Work Overload, Job Stress, Employee Performance, Perceived Organizational Support, Covid-19