

The Influence Of Knowledge, Motivation, And Compensation On The Performance Of BPJS Kesehatan Telecollection Officers In The Jabodetabek Work Area

Pengaruh Pengetahuan, Motivasi, Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Petugas Telekolekting Bpjs Kesehatan Wilayah Kerja Jabodetabek

ratih hera setiawati¹, Eka Rofiyanti², Muhammad Firzah³

Ilmu Administrasi dan Manajemen Publik, Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen STIAM^{1,2,3}

ratihlovepink@gmail.com¹, rofiyanti.ekasumarno@gmail.com²,

Mohammadfirzabaim@gmail.com³

**Corresponding Author*

ABSTRACT

The National Health Insurance (Jaminan Kesehatan Nasional/JKN) program continues to face challenges related to the high level of inactive Non-Wage Recipient Workers (Pekerja Bukan Penerima Upah/PBPU) caused by contribution arrears. One strategy implemented by BPJS Kesehatan to improve contribution payment compliance is telecollecting activities. The success of this strategy largely depends on the performance of telecollecting officers as the main implementers. This study aims to analyze the effects of knowledge, motivation, and compensation on the performance of telecollecting officers at BPJS Kesehatan in the Jabodetabek working area. The study employed a quantitative approach with an explanatory research design. Primary data were collected through questionnaires distributed to 135 telecollecting officers using a total sampling technique. Data analysis was conducted using multiple linear regression with the assistance of SPSS software. The results indicate that knowledge, motivation, and compensation have a positive and significant effect on the performance of telecollecting officers, both partially and simultaneously. These findings suggest that improving telecollecting officers' performance can be achieved through strengthening knowledge related to the JKN program, enhancing work motivation, and providing fair compensation in accordance with workload. Therefore, optimizing internal employee factors is crucial to increasing the effectiveness of telecollecting activities and supporting the sustainability of the National Health Insurance program.

Keywords : Knowledge, Motivation, Compensation, Employee Performance

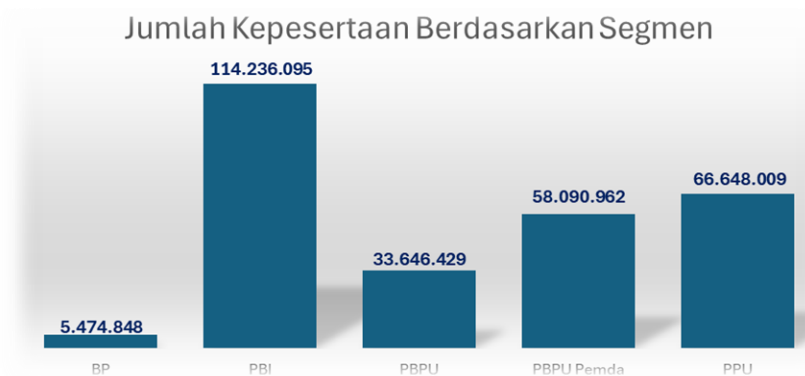
ABSTRAK

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menghadapi tantangan tingginya ketidakaktifan peserta pekerja bukan penerima upah (PBPU) akibat tunggakan iuran. Salah satu strategi yang diterapkan BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran iuran adalah melalui kegiatan telekolekting. Keberhasilan strategi ini sangat ditentukan oleh kinerja petugas telekolekting sebagai pelaksana utama di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, motivasi, dan kompensasi terhadap kinerja pegawai petugas telekolekting BPJS Kesehatan Wilayah Kerja Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatori. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 135 responden petugas telekolekting BPJS Kesehatan, dengan teknik pengambilan sampel total sampling. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan, motivasi, dan kompensasi secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja petugas telekolekting. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja petugas telekolekting dapat dicapai melalui penguatan pengetahuan terkait program JKN, peningkatan motivasi kerja, serta pemberian kompensasi yang adil dan sesuai dengan beban kerja. Dengan demikian, optimalisasi faktor-faktor internal pegawai menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas telekolekting dan mendukung keberlanjutan Program Jaminan Kesehatan Nasional.

Kata Kunci : Pengetahuan, Motivasi, Kompensasi, Kinerja Pegawai

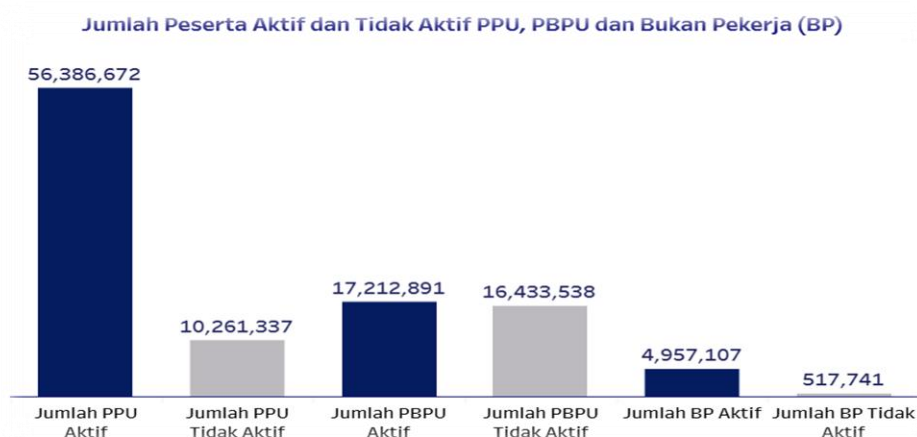
1. Introduction

Program Jaminan Kesehatan Nasional (yang lebih dikenal dengan JKN) sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), resmi dimulai pada tanggal 1 Januari 2014 dan diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, merupakan program strategis pemerintah dalam memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia sejak tahun. Salah satu tugas BPJS Kesehatan adalah memungut dan mengumpulkan iuran dari Peserta dan Pemberi Kerja, sedangkan salah satu wewenang BPJS Kesehatan adalah menagih pembayaran iuran. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional didefinisikan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 sebagai setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran Jaminan Kesehatan, sedangkan Pekerja Bukan Penerima Upah atau pekerja informal adalah setiap orang yang bekerja atau berusaha atas risiko sendiri, dengan kata lain adalah pekerja bebas pada sektor informal yang tidak memiliki pemberi kerja misalnya pedagang kaki lima, notaris, nelayan, wiraswasta, penerjemah, dan lainnya. Berdasarkan data sismonev DJSN, cakupan kepesertaan program Jaminan Kesehatan Nasional hingga 31 Desember 2024 adalah sebesar 278.096.343 jiwa atau mencakup 98,76% dari total penduduk Indonesia.



Gambar 1. Jumlah Kepesertaan Berdasarkan Segmen

Meskipun cakupan peserta telah mencapai 98,76% penduduk Indonesia, kepesertaan pekerja informal atau pekerja bukan penerima upah (PBPU), mendominasi status kepesertaan yang tidak aktif akibat menunggak maupun mutasi atau beralih ke segmen peserta lainnya.



Gambar 2. Jumlah Peserta Aktif dan Tidak Aktif PPU, PBPU dan Bukan Pekerja (BP)

Sumber: Data sismonev DJSN (2024)

Kepesertaan aktif pada segmen pekerja informal atau PBPU hanya mencapai 17,2 juta jiwa atau 51,2% dari total peserta PBPU, dan sisanya sebanyak 48,8% atau 16,4 juta jiwa peserta PBPU tidak aktif status kepesertaannya.

Tabel 1. Tren Efektivitas Telekolekting

Tahun	Jumlah Telp Tersambung	Jumlah Peserta Membayar	Efektivitas Telekolekting
2020	674.331	73.723	11%
2021	906.204	125.477	14%
2022	1.214.660	160.189	13%
2023	1.315.327	238.371	18%
2024	2.038.771	232.269	11%
2025	3.129.574	289.119	9%

Pada tabel 1.3 tersebut diatas, dapat kita lihat bahwa tren efektivitas telekolekting tidak pernah melebihi 20%. Meskipun pelaksanaan kegiatan telekolekting BPJS Kesehatan menunjukkan peningkatan volume panggilan dan peningkatan jumlah peserta yang dihubungi dari tahun ke tahun, efektivitasnya belum mampu menembus angka 20 persen. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara upaya kuantitatif dan hasil kualitatif yang dicapai. Rendahnya rasio peserta yang membayar dibandingkan dengan jumlah panggilan tersambung mencerminkan bahwa permasalahan efektivitas tidak hanya disebabkan oleh faktor eksternal seperti kemampuan finansial peserta, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh faktor internal di lingkungan kerja telekolekting itu sendiri.

Dalam perspektif Reinventing Government oleh Osborne dan Gaebler, peningkatan kinerja organisasi publik menuntut perubahan cara kerja birokrasi agar lebih efisien, berorientasi hasil (results-oriented), dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Prinsip-prinsip seperti *steering rather than rowing*, *results-driven government*, serta pemberdayaan pegawai menjadi landasan penting untuk memperbaiki layanan publik, termasuk dalam proses telekolekting BPJS Kesehatan. Rendahnya efektivitas telekolekting yang tidak pernah mencapai 20% menunjukkan bahwa fungsi operasional belum sepenuhnya selaras dengan prinsip pemerintahan yang berorientasi kinerja. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh pengetahuan, motivasi, dan kompensasi terhadap kinerja petugas telekolekting menjadi relevan untuk melihat sejauh mana faktor-faktor internal pegawai mendukung transformasi menuju pelayanan publik yang lebih produktif, adaptif, dan berorientasi pada hasil sesuai semangat Reinventing Government.

Penelitian terhadap faktor internal seperti pengetahuan, motivasi, dan kompensasi menjadi relevan untuk menjelaskan akar penyebab belum optimalnya efektivitas telekolekting. Menurut Robbins (2017), pengetahuan kerja yang baik akan meningkatkan kemampuan individu dalam memahami tugas, mengolah informasi, dan mengambil keputusan yang tepat dalam situasi kerja, sehingga berdampak positif terhadap kinerja. Sementara itu, Herzberg dalam Two-Factor Theory menekankan bahwa motivasi kerja tidak hanya dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti upah atau kondisi kerja (*hygiene factors*), tetapi juga oleh faktor intrinsik seperti pencapaian, pengakuan, dan tanggung jawab (*motivator factors*) yang mendorong seseorang untuk bekerja lebih efektif (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959).

Dengan memahami sejauh mana pengetahuan, motivasi, dan kompensasi memengaruhi kinerja petugas, BPJS Kesehatan dapat merumuskan kebijakan peningkatan kompetensi dan kesejahteraan pegawai secara lebih terarah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi empiris dalam menemukan strategi peningkatan efektivitas telekolekting menuju capaian ideal yang lebih tinggi.

Pengetahuan telah menjadi aset strategis karena, di abad ke-21, organisasi yang berinvestasi dalam pengetahuan, aset pengetahuan, dan nilai-nilai pengetahuan akan menjadi yang paling maju dan paling sukses daripada organisasi yang tidak berinvestasi dalam pengetahuan ini.

Hal ini memungkinkan organisasi untuk belajar, menciptakan pengetahuan baru, dan menerapkan pengetahuan terbaik dengan lebih cepat. Individu dalam organisasi yang ingin berpartisipasi dalam ekonomi pengetahuan global yang terus berkembang dengan cepat dan

pesat harus mempertimbangkan untuk mengembangkan kompetensi mereka mengenai pengetahuan manajemen sebagai keterampilan hidup yang penting untuk abad ke-21. Wahyuni dkk. (2018). Penelitian yang dilakukan oleh Zuleha & Syarief (2021) menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Menurut P. Hasibuan (2012) dan Prasada, (2021) menyatakan, kompensasi mengacu pada semua pembayaran moneter, barang langsung atau tidak langsung yang diperoleh perwakilan sebagai pembayaran atas administrasi yang diberikan kepada organisasi. Motivasi menciptakan dukungan atau kegembiraan di tempat kerja, atau juga merupakan pendorong utama tenaga kerja. Tanpa motivasi, seorang wakil/pekerja tidak dapat memuaskan pekerjaannya sesuai norma atau melampaui prinsip karena yang mendorongnya bekerja bukanlah kepuasan (Aisyah, 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Novianti et al., (2025) menunjukkan bahwa kompensasi dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2. Literature Review

Teori Administrasi

Administrasi adalah yang membuat semua macam urusan terurus, terselenggarakan, dan terselesaikan dengan baik. Teori administrasi merupakan kajian yang mendalam mengenai prinsip, konsep, dan praktik yang terkait dengan pengelolaan dan organisasi. Teori ini mencakup berbagai pendekatan dan model yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan sumber daya. Menurut Hitt et al. (2020), "Teori administrasi membantu menjelaskan hubungan antara struktur organisasi, perilaku individu, dan proses pengambilan keputusan dalam konteks organisasi." Ruang lingkup teori administrasi meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dalam berbagai jenis organisasi.

Teori Administrasi Publik

Menurut Chandler & Plano dikutip oleh Keban (dalam Pasolong, 2018) mengatakan bahwa Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan. Menurut Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koeing (dalam Pasolong, 2018) mengatakan bahwa administrasi publik adalah kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya.

Kinerja Pegawai

Menurut Kasmir (2016), kinerja pegawai dapat diukur melalui beberapa indikator yang menggambarkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, baik dari aspek hasil kerja maupun proses kerja. Kinerja tidak hanya dilihat dari output yang dihasilkan, tetapi juga dari ketepatan waktu, hubungan kerja, serta pengawasan yang mendukung pencapaian kinerja optimal. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pengetahuan

Sesuatu yang diketahui, atau hasil dari pengetahuan, disebut pengetahuan. Manusia memperoleh informasi tentang dunia di sekitar mereka melalui indra mereka, yang kita sebut pengetahuan (mata, hidung, telinga, dan sebagainya). Menurut Robinson, S.P., dan Judget, pengetahuan disebut pengetahuan. Manusia memperoleh informasi tentang dunia di sekitar mereka melalui indra mereka, yang kita sebut pengetahuan (mata, hidung, telinga, dan sebagainya). Menurut (Robbins, S.P. dan Judge, 2017), keberadaan objek di seluruh dunia mencakup semua pengetahuan dalam arti luas.

Motivasi

Menurut Robbins (2016), motivasi adalah kemauan untuk melakukan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan untuk memenuhi kebutuhan individu tertentu. Menurut Wibowo (2016), motivasi adalah dorongan dari serangkaian proses perilaku manusia dalam mencapai tujuan. Sementara itu, motivasi menurut Sutrisno (2019) adalah sebagai berikut: "Motivasi adalah faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu kegiatan tertentu, oleh karena itu motivasi sering diartikan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang." Motivasi, yang didefinisikan sebagai dorongan yang mendorong karyawan untuk mencapai tujuan organisasi, berkaitan erat dengan kepemimpinan dan kompensasi. Karyawan yang termotivasi lebih mungkin menunjukkan kinerja tinggi, yang berkontribusi pada kesuksesan organisasi secara keseluruhan.

Kompensasi

Menurut Hasibuan (2019), kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Sementara itu, Elmi (2018) menyatakan bahwa kompensasi merupakan salah satu instrumen penting manajemen sumber daya manusia yang berfungsi untuk menciptakan keadilan, kepuasan kerja, dan motivasi kerja karyawan. Kompensasi merupakan faktor penting lain yang memengaruhi kinerja karyawan. Kompensasi berfungsi sebagai penghargaan nyata atas upaya dan kontribusi karyawan terhadap tujuan organisasi.

OBJECTIVE

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, motivasi, dan kompensasi terhadap kinerja petugas telekolekting.

RELEVANT PREVIOUS STUDIES

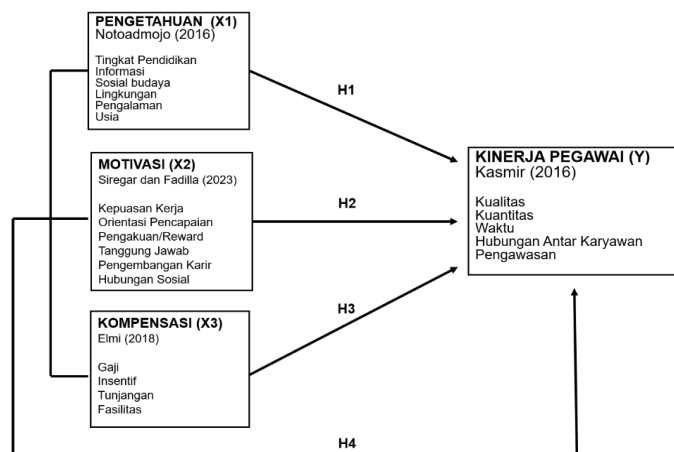
Sebelum penulis melakukan penelitian, penulis mempelajari penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu				
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penlitian	Hasil Penelitian
1.	Utomo & Pratama (2024)	The Impact of Compensation, Leadership and Motivation As Mediation on Employee Performance: A Study of Arthenis Travel Corporation	Kuantitatif dengan model SEM-PLS	Hasil menunjukkan bahwa motivasi memediasi sebagian hubungan antara kompensasi dan kinerja, menekankan pentingnya motivasi intrinsik bersamaan dengan penghargaan ekstrinsik. Namun, motivasi tidak secara signifikan memediasi hubungan antara kepemimpinan dan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				kinerja, menunjukkan bahwa efek langsung kepemimpinan lebih berdampak.
2.	Hardiyansyah et al., (2023)	The Influence of Motivation and Compensation on Employee Performance at Pt Unisadhuguna with Job Satisfaction Mediation	Analisis Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi dan kompensasi berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan, motivasi dan kompensasi berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan, motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja, kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.
3.	Novianti et al., (2025)	The Influence of Knowledge Sharing Behavior, Compensation, Motivation, Organizational Culture on Employee Performance	Kuantitatif	Hasil ini menyimpulkan bahwa hipotesis kelima dalam penelitian ini diterima yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh perilaku berbagi pengetahuan, kompensasi, motivasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.
4.	Haji et al., (2021)	The Influence of Knowledge Management, Skill, And Attitude on Employee Performance	SEM-PLS	Studi ini menunjukkan bahwa Manajemen Pengetahuan berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan, dan Keterampilan berpengaruh positif terhadap Kinerja

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				Karyawan. Sikap berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.
6.	Isdiani & Tania (2025)	The Influence of Knowledge Management on Employee Performance And Innovative Work Behavior at Pt. Pbt Site Bukit Asam	Kuantitatif model SEM-PLS	Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
6.	Yani & Suyarti (2023)	The influence of knowledge and work experience on employee performance with work motivation as a moderating variable	Analisis Regresi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
7.	Maheswari & Suputra (2022)	The Effect of Knowledge Management, Compensation, and Spirit Work on Employee Performance at Villa Mahalini Seminyak Bali	Kuantitatif	pengetahuan manajemen berpengaruh terhadap kinerja karyawan, kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dan semangat kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
8.	Marcelia et al., (2022)	Pengaruh kompensasi, motivasi dan lingkungan kerja, terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan sebagai variabel intervening di PLTGU Proyek Muara Tawar	Analisis kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kompensasi, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
9.	Fachrezi & Prasetyo (2024)	Pengaruh Kompensasi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai	Analisis kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompensasi dan Motivasi mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 53,4%.
10.	Rialmi & Sasmanita (2021)	Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Putra Abadi Jaya Mandiri	Analisis kuantitatif	Hasil penelitian ini adalah kompensasi berpengaruh terhadap peningkatan kinerja, Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
11.	Fitri et al., (2023)	Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Bengkulu	Analisis kuantitatif	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
12.	Farida & Hakim	Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Departement Food and Beverage pada Gran Melia Hotel, Jakarta Selatan	Analisis kuantitatif	Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan, berpengaruh signifikan secara parsial, Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan



Gambar 3. Kerangka Teori

3. Research Methods

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang mana pemilihan pendekatan kuantitatif dikarenakan dalam penelitian ini data penelitian berupa angka-angka dan analisis data menggunakan statistik. Hal ini sesuai dengan pengertian penelitian kuantitatif yang dijelaskan oleh Sugiyono (2016) bahwa metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang menggunakan basis data berupa numerik atau angka-angka dan melakukan analisis statistik dalam pengujiannya. Adapun variabel bebas dalam Penelitian ini, adalah pengetahuan, motivasi, dan kompensasi. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai.

Sampel, Sample Size, & Sampling Technique

Dalam penelitian ini, populasi adalah adalah petugas telekolekting BPJS Kesehatan Kantor Cabang pada Wilayah Kerja Jabodetabek sebanyak 135 orang, Pengambilan sampel dilakukan dengan mempertimbangkan keterlibatan aktif petugas dalam aktivitas telekolekting selama kurun waktu 3–6 bulan terakhir. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman dan pemahaman yang cukup terhadap proses kerja yang sedang diteliti. Kriteria untuk sampel dalam penelitian ini meliputi petugas yang secara aktif melakukan kegiatan telekolekting dalam periode 3–6 bulan terakhir dan petugas yang pada unit kerja yang memang berfokus pada fungsi penagihan melalui media telepon (telekolekting). Teknik sampling dalam penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel semua. Dalam penelitian ini jumlah sampelnya adalah sebanyak 135 responden petugas telekolekting BPJS Kesehatan Kantor Cabang pada Wilayah Kerja Jabodetabek.

Instrument for data collection

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan teknik penyebaran kuesioner, yaitu dengan memberikan pernyataan tertulis kepada responden. Data sekunder merupakan data yang telah dikelola oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan mempelajari buku-buku referensi dan sejumlah literatur lainnya yang terkait dengan variabel-variabel dalam penelitian ini. Kombinasi kedua jenis data ini diharapkan dapat memperkuat validitas hasil penelitian dan memberikan gambaran komprehensif mengenai hubungan antarvariabel yang dikaji.

Kisi-Kisi Variabel

Tabel 3. Item Pernyataan

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Jumlah Item
1	Pengetahuan Novalika (2016)	Pendidikan	Kemampuan berpikir kritis dan analitis	1,2
			Kemampuan memahami informasi	3,4
		Informasi	Keakuratan dan relevansi informasi yang diperoleh	5,6
			Pemanfaatan media informasi	7,8
		Sosial Budaya	Hubungan antarpegawai (kerjasama tim, komunikasi kerja)	9,10
			Norma dan etika kerja yang berlaku di lingkungan BPJS.	11,12
		Lingkungan	Kondisi tempat kerja (ruang kerja, fasilitas, kenyamanan)	13,14
			Dukungan rekan kerja dan atasan.	15,16
		Pengalaman	Partisipasi dalam pelatihan atau workshop.	17,18
			Pengalaman menghadapi berbagai tipe pelanggan/peserta BPJS.	19,20
		Usia	Produktivitas dan daya tahan terhadap tekanan kerja.	21,22
			Tingkat kematangan emosional dan kemampuan adaptasi.	23,24
2	Motivasi Siregar dan Fadilla (2023)	Kepuasan Kerja	Kepuasan terhadap lingkungan kerja dan fasilitas yang tersedia.	1,2
			Kepuasan terhadap hubungan dengan atasan dan rekan kerja.	3,4
		Orientasi Pencapaian	Keinginan mencapai target panggilan dan penyelesaian kasus telekolekting.	5,6
			Fokus terhadap kualitas pelayanan.	7,8
		Reward	Pemberian penghargaan atas kinerja yang baik	9,10
			Pemberian bonus atau insentif berdasarkan pencapaian target.	11,12
		Tanggung Jawab	Kesadaran pegawai terhadap tugas dan fungsi sebagai petugas telekolekting.	13,14
			Komitmen terhadap standar pelayanan BPJS Kesehatan.	15,16
		Pengembangan Karir	Ketersediaan pelatihan dan pengembangan keterampilan kerja.	17,18
			Adanya kesempatan promosi	19,20
		Hubungan Sosial	Kerjasama tim dalam mencapai target telekolekting.	21,22
			Sikap saling menghargai dalam lingkungan kerja.	23,24

3	Kompensasi Elmi (2018)	Gaji	Kesesuaian gaji dengan kebutuhan hidup layak.	1,2
			Gaji sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab.	3,4
		Insentif	Adanya bonus atas pencapaian target telekolekting	5,6
			Kesesuaian insentif dengan hasil kerja yang dicapai.	7,8
		Tunjangan	Keadilan dalam pemberian tunjangan antarpegawai.	9,10
			Tunjangan sesuai kebijakan BPJS Kesehatan.	11,12
		Fasilitas	Fasilitas kesehatan dan kesejahteraan pegawai (BPJS, klinik, olahraga).	13,14
			Ketersediaan sarana kerja	15,16
4	Kinerja Karyawan	Kualitas	Kemampuan berkomunikasi dengan sopan dan profesional.	1,2
			Kemampuan memberikan informasi yang jelas dan benar kepada peserta BPJS.	3,4
		Kuantitas	Ketepatan pencapaian target kerja yang telah ditetapkan.	5,6
			Konsistensi dalam mencapai volume kerja harian/mingguan.	7,8
	Waktu	Kedisiplinan dalam jam kerja dan kehadiran.	9,10	
		Ketepatan waktu dalam pelaporan hasil kerja.	11,12	
	Hubungan antar karyawan	Saling membantu dalam penyelesaian target kerja.	13,14	
		Sikap saling menghargai dan menjaga keharmonisan kerja.	15,16	
	Pengawasan	Respon terhadap arahan dan evaluasi dari atasan.	17,18	
		Kepatuhan terhadap prosedur dan standar operasional	19,20	

Data analysis

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 24.00. Sebelum dilakukannya pengujian regresi linear berganda, data atas jawaban responden terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas (Ghozali, 2018). Kemudian, setelah data dinyatakan valid dan reliabel dilanjutkan dengan uji statistik deskriptif dan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, dan autokorelasi. Apabila uji asumsi klasik terpenuhi, maka dilakukan pengujian regresi linear berganda dan koefisien korelasi.

4. Results and Discussions

Deskripsi Profil Responden

Diketahui mayoritas jenis kelamin Wanita adalah 105 responden (77,8%) yang artinya mayoritas petugas telekolekting BPJS Kesehatan Kantor Cabang pada Wilayah Kerja Jabodetabek adalah Wanita. Selanjutnya, diketahui mayoritas usia yaitu 25 – 30 tahun sebanyak 59 responden (43,7%). Dengan demikian mayoritas usia yang bekerja di telekolekting BPJS Kesehatan Kantor Cabang pada Wilayah Kerja Jabodetabek adalah 25 – 30 tahun. Kemudian mayoritas Pendidikan yaitu Sarjana sebanyak 115 responden (85,2%). Dengan demikian mayoritas latar belakang Pendidikan yang bekerja di telekolekting BPJS Kesehatan Kantor Cabang pada Wilayah Kerja Jabodetabek adalah Sarjana. Dan terakhir mayoritas lamanya menjadi karyawan adalah 1 sampai 3 tahun, yaitu sebanyak 57 responden (42,2%). Dengan demikian bahwa mayoritas Lama Bekerja sebagai Petugas Telekolekting BPJS Kesehatan Wilayah Kerja Jabodetabek adalah 1 sampai 3 tahun.

Tabel 4. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Jumlah Responden	Presentase
Jenis Kelamin :		
Wanita	105	77,8%
Pria	30	22,2%
Usia :		
< 25 Tahun	32	23,7%
25 – 30 tahun	59	43,7%
31 – 35 tahun	44	32,6%
> 35 tahun	0	0%
Pendidikan :		
SMA/SMK	0	0%
Diploma	17	12,6%
Sarjana	115	85,2%
Pascasarjana	3	2,2%
Lama menjadi Karyawan :		
< 1 tahun	47	34,8%
1 – 3 Tahun	57	42,2%
4 – 6 Tahun	29	21,5%
> 6 Tahun	2	1,5%

Sumber : Hasil olah data, 2025

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Pengujian validitas item dilakukan dengan membandingkan antara *r* hitung dan *r* tabel. Nilai *r* hitung diperoleh menggunakan rumus statistika *Product Moment Pearson* yang dibantu dengan program SPSS for Windows version 24.00, sedangkan nilai *r* tabel didapat dari tabel *r-product moment* dengan taraf signifikansi 5%. Adapun hasil dari uji validitas dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	(<i>r</i> -hitung)	<i>r</i> -table 5% (135)	Kesimpulan
PENGETAHUAN	P1	0,607	0,168	Valid
	P2	0,67	0,168	Valid
	P3	0,702	0,168	Valid

Variabel	Indikator	(r-hitung)	r-table 5% (135)	Kesimpulan
	P4	0,665	0,168	Valid
	P5	0,775	0,168	Valid
	P6	0,788	0,168	Valid
	P7	0,758	0,168	Valid
	P8	0,716	0,168	Valid
	P9	0,698	0,168	Valid
	P10	0,715	0,168	Valid
	P11	0,681	0,168	Valid
	P12	0,668	0,168	Valid
	P13	0,607	0,168	Valid
	P14	0,67	0,168	Valid
	P15	0,702	0,168	Valid
	P16	0,665	0,168	Valid
	P17	0,775	0,168	Valid
	P18	0,788	0,168	Valid
	P19	0,758	0,168	Valid
	P20	0,716	0,168	Valid
	P21	0,698	0,168	Valid
	P22	0,715	0,168	Valid
	P23	0,681	0,168	Valid
	P24	0,668	0,168	Valid
MOTIVASI	M1	0,736	0,168	Valid
	M2	0,718	0,168	Valid
	M3	0,693	0,168	Valid
	M4	0,803	0,168	Valid
	M5	0,551	0,168	Valid
	M6	0,687	0,168	Valid
	M7	0,804	0,168	Valid
	M8	0,805	0,168	Valid
	M9	0,834	0,168	Valid
	M10	0,828	0,168	Valid
	M11	0,81	0,168	Valid
	M12	0,818	0,168	Valid
	M13	0,736	0,168	Valid
	M14	0,718	0,168	Valid
	M15	0,693	0,168	Valid
	M16	0,803	0,168	Valid
	M17	0,551	0,168	Valid
	M18	0,687	0,168	Valid
	M19	0,804	0,168	Valid
	M20	0,805	0,168	Valid
	M21	0,834	0,168	Valid
	M22	0,828	0,168	Valid
	M23	0,81	0,168	Valid
	M24	0,818	0,168	Valid
KOMPENSASI	K1	0,881	0,168	Valid
	K2	0,854	0,168	Valid

Variabel	Indikator	(r-hitung)	r-table 5% (135)	Kesimpulan
KINERJA KARYAWAN	K3	0,845	0,168	Valid
	K4	0,863	0,168	Valid
	K5	0,845	0,168	Valid
	K6	0,823	0,168	Valid
	K7	0,827	0,168	Valid
	K8	0,814	0,168	Valid
	K9	0,803	0,168	Valid
	K10	0,838	0,168	Valid
	K11	0,881	0,168	Valid
	K12	0,854	0,168	Valid
	K13	0,845	0,168	Valid
	K14	0,863	0,168	Valid
	K15	0,845	0,168	Valid
	K16	0,823	0,168	Valid
	KK1	0,779	0,168	Valid
	KK2	0,832	0,168	Valid
	KK3	0,862	0,168	Valid
	KK4	0,831	0,168	Valid
	KK5	0,793	0,168	Valid
	KK6	0,852	0,168	Valid
	KK7	0,749	0,168	Valid
	KK8	0,853	0,168	Valid
	KK9	0,857	0,168	Valid
	KK10	0,822	0,168	Valid
	KK11	0,779	0,168	Valid
	KK12	0,832	0,168	Valid
	KK13	0,862	0,168	Valid
	KK14	0,831	0,168	Valid
	KK15	0,793	0,168	Valid
	KK16	0,852	0,168	Valid
	KK17	0,749	0,168	Valid
	KK18	0,853	0,168	Valid
	KK19	0,857	0,168	Valid
	KK20	0,822	0,168	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 24 (2025)

Dari hasil uji validitas pada Tabel diatas terlihat bahwa seluruh indikator dari masing-masing variabel yaitu variabel pengetahuan, motivasi, kompensasi, dan kinerja pegawai dinyatakan valid. Hal ini karena seluruh indikator memiliki nilai r-hitung > r-table (r-hitung > 0,168).

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas terhadap indikator-indikator dalam penelitian ini, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Pengujian reliabilitas terhadap kuesioner variabel pengetahuan, motivasi, kompensasi, dan kinerja pegawai menggunakan formula *cronbach's alpha* dengan bantuan program SPSS for Windows version 24.00, dimana suatu kuesioner dikatakan reliable jika nilai *Cronbachs Alpha* lebih besar dari 0,70.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Pengetahuan	0,954	Reliable
Motivasi	0,968	Reliable
Kompensasi	0,973	Reliable
Kinerja Pegawai	0,974	Reliable

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 24 (2025)

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 9 diatas, nilai cronbach's alpha pada masing-masing variabel yaitu: pengetahuan, motivasi, kompensasi, dan kinerja pegawai lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel adalah reliable karena memenuhi persyaratan minimal koefisien reliabilitas cronbach's alpha $> 0,70$.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah variabel residual berdistribusi normal atau tidak. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji apakah residual berdistribusi normal adalah uji statistik *non parametrik Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dengan membuat hipotesis:

Ho : data residual berdistribusi normal,

Ha : data residual tidak berdistribusi normal.

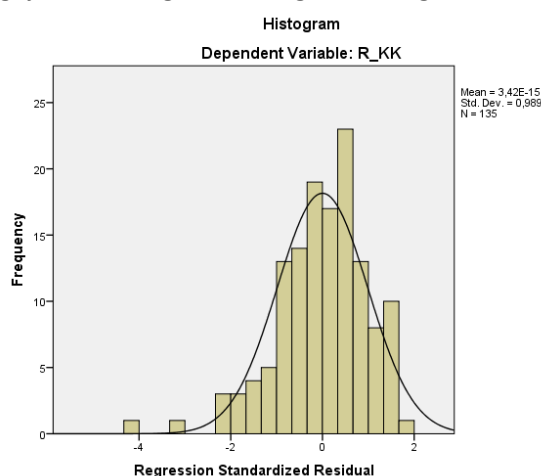
Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak, sebaliknya jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Composite Reliability
Budaya Kerja	0,958
Lingkungan Kerja	0,969
Disiplin Kerja	0,966
Efektivitas Penerapan K3	0,979

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 24 (2025)

Hasil pengolahan data pada Tabel 7 diatas, diperoleh besarnya nilai Kolmogorov-Smirnov adalah 0,066 dan signifikansi pada 0,200. Nilai signifikansi ternyata lebih besar dari 0,05 maka Ha ditolak yang berarti data residual tersebut berdistribusi normal. Hasil tersebut diperkuat dengan pengujian secara grafik histogram sebagai berikut:



Gambar 4. Grafik Histogram Normalitas

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 24 (2025)

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Pada riset ini akan dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat ketentuan sebagai berikut (Ghozali, 2013:105).

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Pengetahuan	0,345	2,898
Motivasi	0,279	3,584
Kompensasi	0,279	3,584

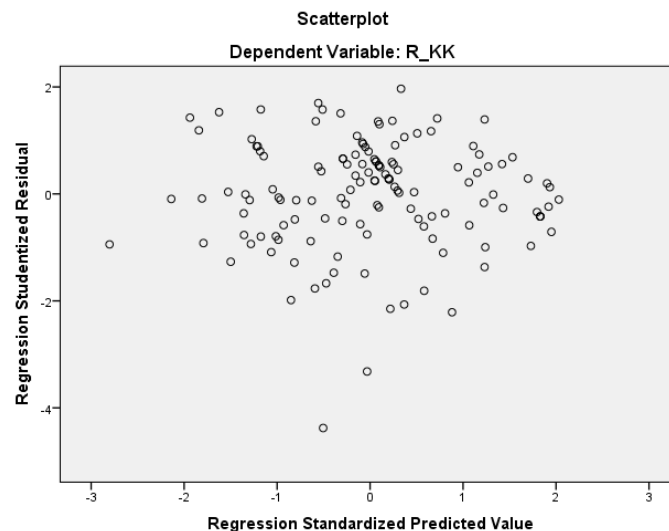
Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 24 (2025)

Berdasarkan tabel di atas merupakan hasil uji multikolinearitas dari masing-masing variabel independen diperoleh nilai tolerance untuk ketiga variabel independen yaitu pengetahuan sebesar 0,345 motivasi sebesar 0,279 dan kompensasi sebesar 0,279. Ketiga variabel memiliki nilai tolerance $> 0,10$. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa pengetahuan, motivasi, dan kompensasi tidak saling berkorelasi atau tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi.

Nilai VIF untuk ketiga variabel independen tersebut yaitu pengetahuan sebesar 2,898 motivasi sebesar 2,584 dan kompensasi sebesar 2,584. Ketiga variabel memiliki nilai VIF berada dibawah 10. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa antara variabel pengetahuan, motivasi, dan kompensasi tidak saling berkorelasi atau tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi.

Uji Heteroskedasititas

Uji heteroskedasititas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedasititas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedasititas.



Gambar 5. Grafik Scatterplot

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 24 (2025)

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik (*plot*) menyebar dan berada di atas garis Nol dan di bawah garis Nol. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa data dalam penelitian ini tidak mengalami heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Penggunaan teknik model regresi berganda bertujuan untuk menjelaskan pola pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat (Supranto, 2010:260). Uji regresi berganda disajikan pada Tabel 9 berikut ini:

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	-,786	,184		-4,268
	R_P	,599	,076	,453	7,831
	R_M	,231	,071	,208	3,240
	R_K	,333	,065	,331	5,144

a. Dependent Variable: R_KK

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 24 (2025)

Berdasarkan output pengujian diatas, maka dapat dibuatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$KK = -0,786 + 0,599P + 0,231M + 0,333K + e$$

Hasil persamaan regresi terhadap signifikansi koefisien dan interpretasi dari persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut:

- Nilai Konstanta (a) = -0,786; yang menyatakan bahwa jika pengetahuan, motivasi, dan kompensasi tidak ada atau sama dengan 0, maka kinerja pegawai akan bernilai -0,786.
- Pengetahuan (P) = 0,599; yang berarti bahwa jika terjadi peningkatan pada variabel pengetahuan sebesar satuan, maka kinerja pegawai akan mengalami peningkatan sebesar 0,599.
- Motivasi (M) = 0,231; yang berarti bahwa jika terjadi peningkatan pada variabel motivasi sebesar satuan, maka kinerja pegawai akan mengalami peningkatan sebesar 0,231.
- Kompensasi (K) = 0,333; yang berarti bahwa jika terjadi peningkatan pada variabel kompensasi sebesar satuan, maka kinerja pegawai akan mengalami peningkatan sebesar 0,333.

Pengujian Hipotesis

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji hipotesis parsial atau uji-t dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen (pengetahuan, motivasi, dan kompensasi) terhadap variabel dependennya (kinerja pegawai). Dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi, jika nilai signifikan lebih kecil dari tingkat kesalahan 5% (sig. < 0,05) maka H_0 ditolak. Hasil pengujian tersebut secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 10 berikut ini.

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Variabel	T	Sig.
Pengetahuan	7,831	0,000
Motivasi	3,240	0,002
Kompensasi	5,144	0,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 24 (2025)

Dalam hasil uji hipotesis secara parsial yang dimana dapat disimpulkan bahwa untuk seluruh pengujian secara parsial dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan, motivasi, dan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Hasil uji simultan atau Uji F digunakan untuk menguji apakah secara bersama-sama seluruh variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi, jika nilai F hitung lebih besar dari F tabel atau signifikan lebih kecil dari tingkat kesalahan 5% (sig. < 0,05) maka H_0 ditolak.

Tabel 11. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48,319	3	16,106	244,969	,000 ^b
	Residual	8,613	131	,066		
	Total	56,933	134			

a. Dependent Variable: R_KK

b. Predictors: (Constant), R_K, R_P, R_M

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 24 (2025)

Melihat Tabel 11 di atas, menunjukkan bahwa hasil uji hipotesis simultan atau uji F menghasilkan nilai F hitung sebesar 244,969 dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya pengetahuan, motivasi, dan kompensasi secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2013). Hasil pengujian koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 12 berikut ini.

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,921 ^a	0,849	0,845	0,25642

a. Predictors: (Constant), R_K, R_P, R_M

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 24 (2025)

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai Adjusted R-Square sebesar 0,845 atau sebesar 84,5%. Artinya variabel pengetahuan, motivasi, dan kompensasi secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 84,5% terhadap kinerja pegawai. Sedangkan sisanya 15,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian.

DISCUSSION

Pengaruh Pengetahuan terhadap Kinerja Pegawai Petugas Telekolektong BPJS Kesehatan Wilayah Kerja Jabodetabek.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai petugas telekolektong BPJS Kesehatan wilayah kerja Jabodetabek. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,001 (< 0,05) serta nilai t-hitung sebesar 7,831 yang lebih besar dibandingkan t-tabel sebesar 1,978. Selain itu, nilai koefisien determinasi sebesar 59,9% mengindikasikan bahwa pengetahuan memiliki kontribusi yang relatif besar dalam menjelaskan variasi kinerja pegawai telekolektong. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Zuleha dan Syarief (2021) yang menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh

signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, penelitian ini memberikan kontribusi tambahan dengan menunjukkan bahwa pengaruh pengetahuan terhadap kinerja menjadi lebih dominan pada pekerjaan yang menuntut kemampuan komunikasi intensif dan pemahaman regulasi, seperti pada petugas telekolekting BPJS Kesehatan.

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Petugas Telekolekting BPJS Kesehatan Wilayah Kerja Jabodetabek.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai petugas telekolekting BPJS Kesehatan wilayah kerja Jabodetabek. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 ($< 0,05$) serta nilai t-hitung sebesar 3,240 yang lebih besar dibandingkan t-tabel sebesar 1,978. Nilai koefisien determinasi sebesar 23,1% menunjukkan bahwa motivasi memberikan kontribusi yang cukup berarti terhadap variasi kinerja pegawai, meskipun pengaruhnya tidak sebesar variabel pengetahuan. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Novianti et al. (2025) yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, penelitian ini memberikan pemaknaan lebih lanjut bahwa dalam konteks petugas telekolekting BPJS Kesehatan, motivasi berfungsi sebagai penguat perilaku kerja positif, seperti ketekunan dan konsistensi, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kinerja, meskipun masih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar motivasi.

Pengaruh kompensasi terhadap Kinerja Pegawai Petugas Telekolekting BPJS Kesehatan Wilayah Kerja Jabodetabek.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai petugas telekolekting BPJS Kesehatan wilayah kerja Jabodetabek. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 ($< 0,05$) serta nilai t-hitung sebesar 5,144 yang lebih besar dibandingkan t-tabel sebesar 1,978. Nilai koefisien determinasi sebesar 33,3% menunjukkan bahwa kompensasi memiliki kontribusi yang cukup kuat dalam menjelaskan variasi kinerja pegawai dibandingkan dengan motivasi, meskipun masih berada di bawah pengaruh variabel pengetahuan. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Wibowo (2016) yang menyatakan bahwa kompensasi tidak hanya berfungsi sebagai balas jasa atas kontribusi pegawai, tetapi juga sebagai alat strategis organisasi untuk meningkatkan kinerja, motivasi, dan kepuasan kerja. Dalam konteks BPJS Kesehatan, sistem kompensasi yang transparan dan berbasis kinerja dapat menjadi mekanisme pengendalian yang efektif untuk mendorong pencapaian target organisasi tanpa mengabaikan aspek keadilan dan kesejahteraan pegawai.

Pengaruh Pengetahuan, Motivasi, dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai Petugas Telekolekting BPJS Kesehatan Wilayah Kerja Jabodetabek.

Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa pengetahuan, motivasi, dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai petugas telekolekting BPJS Kesehatan wilayah kerja Jabodetabek. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi uji ANOVA sebesar 0,000 ($< 0,05$) serta nilai F-hitung sebesar 244,969 yang lebih besar dibandingkan F-tabel sebesar 2,674. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketiga variabel independen tersebut secara bersama-sama memiliki kontribusi yang kuat dalam menjelaskan variasi kinerja pegawai telekolekting. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa strategi peningkatan kinerja petugas telekolekting BPJS Kesehatan sebaiknya diarahkan pada pengembangan pengetahuan melalui pelatihan berkelanjutan, penguatan motivasi kerja melalui pembinaan dan penghargaan nonmateri, serta penataan sistem kompensasi yang kompetitif dan berkeadilan. Ketiga aspek tersebut perlu dijalankan secara simultan dan saling mendukung agar peningkatan kinerja dapat tercapai secara optimal.

5. Conclusion

Kesimpulan

Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa pengetahuan, motivasi, kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya pengetahuan, motivasi, kompensasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Suggestion

Berdasarkan simpulan hasil penelitian, maka dapat dibuatkan saran kepada pihak manajemen dan penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. BPJS Kesehatan disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan secara terstruktur dan berkelanjutan bagi petugas telekolektong, dengan materi yang disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan. Pelatihan dapat difokuskan pada peningkatan kemampuan komunikasi persuasif, penanganan keberatan peserta, pemahaman regulasi dan kebijakan terbaru BPJS Kesehatan, serta pemanfaatan teknologi informasi dan sistem aplikasi telekolektong. Program pelatihan sebaiknya dilengkapi dengan evaluasi pascapelatihan untuk mengukur peningkatan kompetensi dan dampaknya terhadap kinerja.
2. BPJS Kesehatan disarankan untuk mengembangkan sistem manajemen pengetahuan melalui penyusunan panduan kerja standar (SOP), modul digital, dan basis pengetahuan (*knowledge base*) yang mudah diakses oleh petugas telekolektong. Praktik berbagi pengetahuan, seperti forum diskusi internal, *coaching*, dan *sharing session* antar petugas berprestasi, perlu didorong agar pengalaman dan strategi efektif dalam penagihan dapat ditransfer secara sistematis dan berkelanjutan.
3. Mengingat kompensasi memberikan pengaruh signifikan sebesar 33,3% terhadap kinerja pegawai, BPJS Kesehatan disarankan untuk menyempurnakan skema insentif yang lebih terukur dan berbasis kinerja. Insentif dapat dikaitkan dengan pencapaian indikator kinerja utama (Key Performance Indicators/KPI), seperti tingkat keberhasilan penagihan, kepatuhan pembayaran peserta, serta kualitas pelayanan dan komunikasi. Skema kompensasi yang transparan dan adil diharapkan mampu meningkatkan motivasi, loyalitas, dan produktivitas pegawai secara berkelanjutan.
4. BPJS Kesehatan disarankan untuk mengelola sumber daya manusia secara terintegrasi dengan mengombinasikan peningkatan kompetensi, motivasi, dan kompensasi. Upaya ini dapat dilakukan melalui pemberian penghargaan nonfinansial, seperti pengakuan kinerja, kesempatan pengembangan karier, serta umpan balik kinerja secara berkala. Evaluasi kinerja yang dilakukan secara konsisten akan membantu organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan pengembangan pegawai dan mengantisipasi faktor-faktor lain di luar variabel penelitian yang berpotensi memengaruhi kinerja petugas telekolektong.

References

- Agustina R, Dartanto T, Sitompul R, Susiloretni KA, Suparmi, Achadi EL (2019). Universal health coverage in Indonesia: concept, progress, and challenges. *The Lancet*. 393(10166):75–102.
- Aini, Q., & Raharjo, A. (2021). Efektivitas Telekolektong dalam Peningkatan Kepatuhan Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan Segmen PBP. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 10(2), 134-145
- Aisyah, N. (2021). Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep & Studi Kasus. CV AA Rizky.
- Arynagara, C. (2022). The Influence of Knowledge, Attitude, and Experience on Rewards with Performance as Mediating Variable: The Case of MNC Pictures Employee. *Business and Entrepreneurial Review*, 22(2), 289–310.

- Cotlear D, Nagpal S, Smith O, Tandon A, Cortez R. *Going Universal: How 24 developing countries are implementing universal health coverage reforms from the bottom up*. Washington, D.C.; 2015.
- DJSN (2018). *Sistem Monitoring Evaluasi Jaminan Sosial, Kepesertaan* [Internet].
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya manusia, cetakan keenam belas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Muttaqien Muttaqien, Hermawati Setiyaningsih, Vini Aristianti, dkk. 2021. Why Did Informal Sector Workers Stop Paying For Health Insurance In Indonesia? Exploring Enrollees' Ability And Willingness To Pay. Research Article. Diacu 2025 April 24. Link Jurnal: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0252708>
- Mulyadi, M. (2010). *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Serta Praktek Kombinasinya Dalam Penelitian Sosial*. Jakarta: Nadi Pustaka.
- Nuha, N. A. R., Nursafitri, N., Nabila, W., & Nopianti, D. (2023). The Influence Of Knowledge Sharing Behavior, Compensation, Motivation, Organizational Culture On Employee Performance. JABI (Journal of Accounting and Business Issues), 3(01).
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley
- Permata Sari, dr. Lutfan Lazuardi, M.Kes, Ph.D. (2022). Analisis Program Telekolektng Dalam Upaya Peningkatan Kolektibilitas Iuran Peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Muara Bungo Tahun 2022. Universitas Gajah Mada. Link: <https://doi.org/10.22146/jkki.76225>
- Pisani E, Olivier Kok M, Nugroho K (2016). Indonesia's road to universal health coverage: a political journey. Health Policy Plan. 6; 32(2).
- Prasada, D., & Kristianti, L. S. (2021). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pratama Mega Kencana. JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 4(4), 272–278.
- Rasetyo, Dhimas Tiyan. (2022) Strategi Penagihan Kepada Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Kantor Cabang Tasikmalaya Yang Menunggak Pembayaran Iuran. Universitas Siliwangi.
- Robbins, S.P. and Judge, T. . (2017). *Organizational Behavior Edition 13th Jilid 1* (Ratna Saraswati dan Fabriella Sirait (ed.)). PT Salemba Empat.
- Sistem Monitoring Dan Evaluasi Jaminan Sosial. Laporan Tahunan Jaminan Kesehatan Nasional Tahun 2023. (link: <https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/lap-tahun/>)
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 2011. Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial. 2004. Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI
- World Bank (2012). *Jamkesmas Health Service Fee Waiver: Social Assistance Program and Public Expenditure Review 4*. Jakarta.
- Zuleha, A., & Syarief, F. (2021). The Influence of Organizational Culture, Knowledge Management and Financial Compensation on Employee Performance (Literature Review of Human Resource. Management). Journal of Accounting and Finance Management, 2(3), 141-151.