

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil Perusahaan**

Jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia sebenarnya sudah ada sejak zaman kolonial Belanda. Upaya untuk menjamin kebutuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya pegawai negeri sipil beserta keluarga, tetap dilanjutkan. Prof. G.A. Siwabessy, selaku Menteri Kesehatan yang menjabat pada saat itu, mengajukan sebuah gagasan untuk perlu segera menyelenggarakan program asuransi kesehatan semesta yang saat itu mulai diterapkan di banyak negara maju dan tengah berkembang. Pada saat itu kepesertaan baru mencakup pegawai negeri sipil beserta anggota keluarga. Namun Siwabessy yakin suatu hari nanti, dari pembangunan derajat kesehatan masyarakat Indonesia akan tercapai melalui sistem yang menjamin kesehatan seluruh warga Indonesia.

Pada tahun 1968, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 1968 dengan membentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK) yang mengatur pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negara dan penerima pensiun beserta keluarga. Selang beberapa waktu, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 dan 23 Tahun 1984. BPDK pun berubah status dari sebuah badan di lingkungan Departemen Kesehatan menjadi BUMN, yaitu PERUM HUSADA BHAKTI (PHB). Pada tahun 1992, PH Berubah status menjadi PT Askes (Persero) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992. PT Askes (Persero) mulai menjangkau pegawai BUMN melalui program Askes Komersial. Pada Januari 2005, PT Askes (Persero) dipercaya untuk melaksanakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin (PJKMM) yang selanjutnya dikenal menjadi program Askeskin dengan sasaran peserta masyarakat miskin dan tidak mampu.

PT Askes (Persero) menciptakan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Umum (PJKMU), yang dituju bagi masyarakat yang belum tercover oleh jamkesmas, Askes Sosial, maupun asuransi swasta. Langkah menuju cakupan kesehatan semesta semakin nyata dengan resmi beroperasi BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Hal ini berawal pada tahun 2011 pemerintah

menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) berubah menjadi BPJS Kesehatan. Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, negara hadir di tengah kita untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif adil dan merata. (BPJS Kesehatan, 2020)

### 1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi : Terwujudnya jaminan kesehatan yang berkualitas tanpa deskriminasi.

b. Misi :

- 1) Memberikan layanan terbaik kepada peserta dan masyarakat.
- 2) Memperluas kepesertaan program jaminan kesehatan mencakup seluruh penduduk Indonesia.
- 3) Bersama menjaga kesinambungan finansial program jaminan kesehatan.

### 1.1.3 Tata Nilai Organisasi

Berikut terlampir tata nilai organisasi yang dijadikan pedoman perusahaan dalam bekerja:



**Gambar 1. 1 Tata Nilai Organisasi BPJS Kesehatan**

*Sumber : Dokumen Perusahaan*

- a. Integrasi, merupakan prinsip dalam menjalankan setiap tugas dan tanggung jawab melalui keselarasan berpikir, berkata dan berperilaku sesuai keadaan sebenarnya.
- b. Profesional, merupakan karakter melaksanakan tugas dengan kesungguhan, sesuai dengan kompetensi dan tanggung jawab yang diberikan.
- c. Kelayanan Prima, merupakan tekad dalam memberikan pelayanan terbaik dengan ikhlas kepada seluruh peserta.
- d. Efisiensi Operasional, merupakan upaya untuk mencapai kinerja optimal melalui perencanaan yang tepat dan penggunaan anggaran yang rasional sesuai kebutuhan.

#### 1.1.4 Logo Perusahaan

Adapun logo dari BPJS Kesehatan adalah sebagai berikut:



**Gambar 1. 2 Logo BPJS Kesehatan**

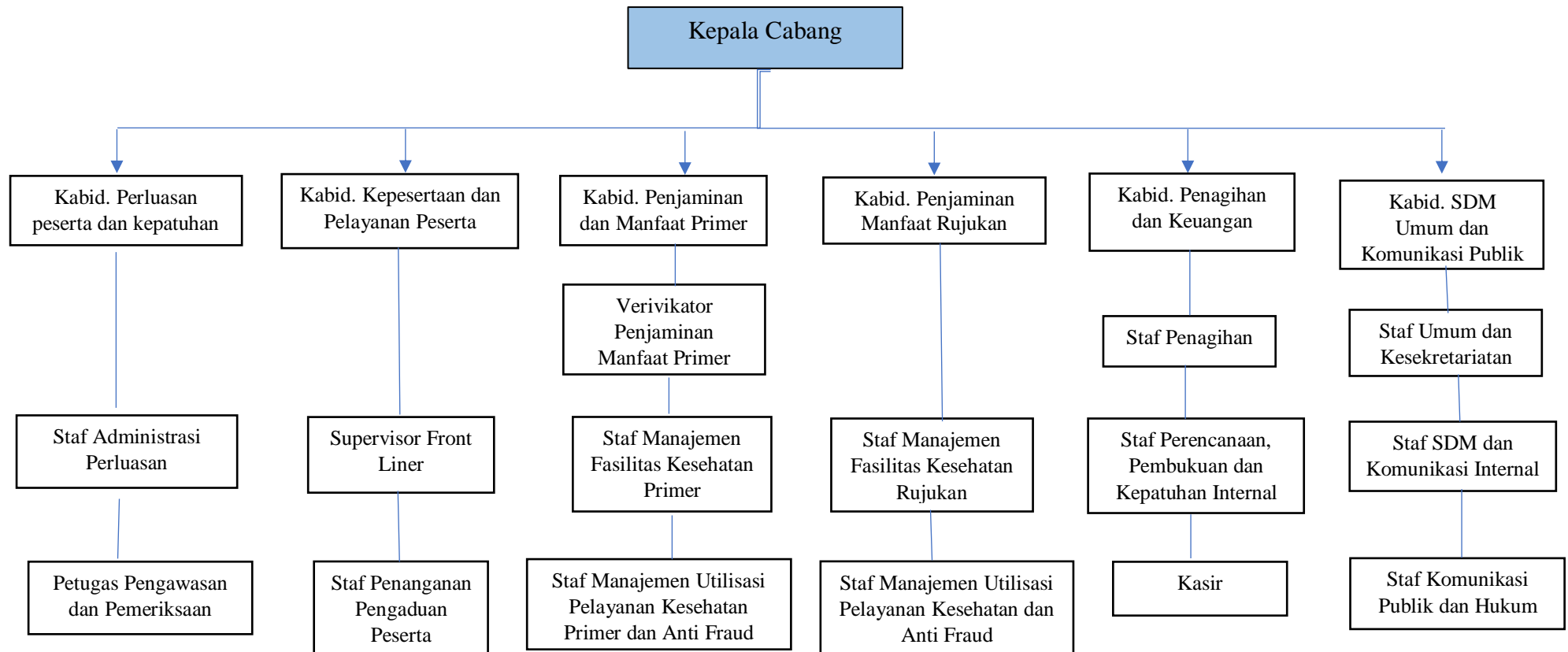
*Sumber* : Dokumen perusahaan

- a. Makna Logo :
  - 1) Logo terdiri dari tiga macam warna yaitu biru, hijau, dan putih. Dimana warna biru melambangkan kejujuran, kepercayaan dan kedamaian, sedangkan warna hijau melambangkan kesehatan, lalu warna putih menyimbolkan bersih dan suci.
  - 2) Ada empat kepala orang dengan lengan saling bergandengan tangan yang melambangkan gotong royong, warna biru sebagai perwakilan pihak BPJS, sedangkan warna hijau sebagai rumah sakit. Keempat orang tersebut juga melambangkan para peserta BPJS yang saling bekerja sama. Hal ini selaras dengan semboyan yang sering disampaikan yaitu “dengan gotong royong semua tertolong”.
  - 3) Ada logo *recycle* warna hijau ditengah keempat orang yang menyimbolkan proses layanan kesehatan.

- 4) Kata BPJS adalah kependekan dari “Badan Penyelenggara Jaminan Sosial”. Berwarna biru berarti bisa dipercaya, jujur dan damai.
- 5) Kata kesehatan merupakan penjelasan dari program BPJS Kesehatan yang bergerak dibidang sosial kesehatan. Warna hijau yang melambangkan jiwa raga sehat.
- 6) Gambar plus berwarna putih ditengah melambangkan rumah sakit, klinik, puskesmas, dokter keluarga, atau penyelenggara layanan kesehatan lainnya sebagai tempat untuk mendapatkan layanan kesehatan yang bersih.
- 7) Dibagian bawah ada kata badan penyelenggara jaminan sosial berwarna biru bermakna bisa dipercaya, jujur, serta damai.

### 1.1.5 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang

Struktur organisasi dari kantor BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang sebagai berikut:



**Gambar 1. 3 Struktur Organisasi**

*Sumber* : Dokumen Perusahaan

a. Deskripsi Pekerjaan

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang merupakan Kantor Cabang yang bertanggung jawab atas pelayanan peserta di Kabupaten Karawang. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang terdapat deskripsi pekerjaan sebagai berikut :

- 1) Kepala Bidang Penjamin Manfaat Primer, memastikan tercapainya efektifitas penjaminan manfaat primer melalui peningkatan kerja sama dengan fasilitas kesehatan primer sesuai standar kredensialing, pengelolaan kemitraan dengan fasilitas kesehatan primer, kepatuhan fasilitas kesehatan primer terhadap kontrak, sosialisasi jaminan pembiayaan manfaat primer, pengelolaan proses pelayanan primer sesuai standar, pengelolaan klaim kapasitas dan non kapasitas, pengendalian penyalahgunaan pelayanan primer, program promotif dan preventif, pengelolaan utilitas pelayanan kesehatan primer, serta menjalankan proses pelaksanaan pemantauan dan evaluasi atas program-program kerja yang mendukung pencapaian tujuan organisasi.
- 2) Kepala Bidang Penjamin Manfaat Rujukan, memastikan tercapainya efektifitas penjaminan manfaat rujukan melalui kegiatan kerja sama dengan fasilitas kesehatan rujukan sesuai standar kredensialing, pengelolaan kemitraan dengan fasilitas kesehatan rujukan, kepatuhan fasilitas kesehatan rujukan terhadap kontrak, sosialisasi jaminan pembiayaan manfaat rujukan, pengelolaan proses pelayanan rujukan yang sesuai standar, pengelolaan klaim fasilitas kesehatan rujukan, pengendalian penyalahgunaan pelayanan rujukan, program promotif dan preventif, pengelolaan utilitas pelayanan kesehatan rujukan, pengelolaan pencegahan kecurangan serta menjalankan proses pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi atas program-program kerja tersebut yang mendukung pencapaian tujuan organisasi.
- 3) Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta, memastikan tercapainya efektifitas pelayanan peserta melalui kegiatan pengelolaan administrasi dan data kepesertaan, pengendalian mutu pelayanan peserta, pemberi informasi langsung dan tidak langsung kepada peserta, dan penanganan pengaduan peserta dan masyarakat serta menjalankan proses pelaksanaan pemantauan

dan evaluasi atas program-program kerja tersebut yang mendukung pencapaian tujuan organisasi,

- 4) Kepala Bidang dan Keuangan, memastikan tercapainya efektifitas kolektif iuran melalui *awareness* peserta untuk membayar iuran, efektifitas verifikasi dan rekonsiliasi penerima iuran, efektif fungsi treasuri kantor cabang serta menjalankan proses pelaksanaan, pemerataan dan evaluasi atas kerjayang mendukung pencapaian tujuan organisasi.
- 5) Kepala Bidang Perluasan Peserta dan Kepatuhan, memastikan tercapainya efektifitas perluasan dan kepatuhan peserta dan pemberi kerja melalui kegiatan rekrutmen peserta dan pemberi kerja, pengawasan dan pemeriksaan kepatuhan pendaftaran dan pemberian data yang benar pada peserta dan pemberi kerja serta melakukan proses pelaksanaan pemantauan dan evaluasi atas program-program kerja tersebut yang mendukung pencapaian tujuan organisasi.
- 6) Kepala Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik, memastikan tercapainya efektifitas pengelolaan operasional fungsi SDM, Umum dan Komunikasi Publik melalui program/kegiatan dan pengelolaan saran dan inventaris (aktiva), pengelolaan sumber daya sarana (SDS) dan Sumber Daya Manusia (SDM) kantor cabang, pengelolaan hubungan masyarakat dan hubungan kelembagaan, serta menjalankan proses pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi atas program kerja yang mendukung tujuan organisasi.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset atau komponen penting dalam suatu perusahaan maupun organisasi. Menurut Amstrong dalam Harsoko (2016:2) pentingnya peran sumber daya manusia dalam perusahaan yaitu sebagai aset yang berharga karena sumber daya manusia adalah sumber yang berperan aktif terhadap jalannya suatu perusahaan. Penting adanya bahwa sumber daya yang dimiliki perusahaan harus bernilai, langka, tidak tergantikan serta dikelola dengan baik karena sumber daya merupakan aset strategis yang menentukan keunggulan suatu perusahaan. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia dengan kompetensi yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Pengelolaan dan peningkatan SDM menjadi aktivitas yang sangat penting dan harus selalu dilakukan oleh perusahaan agar SDM yang dimilikinya mempunyai

kompetensi yang tinggi. Kompetensi yang tinggi dapat ditandai dengan tingginya pengetahuan, keterampilan dan keahlian yang dimiliki pegawai Menurut Mathis dan Jackson dalam Muhammad B (2018:31).

Kompetensi dapat diaplikasikan oleh manajemen sumber daya manusia untuk banyak hal termasuk rekrutmen, pengukuran kinerja, kompensasi dan kebutuhan untuk pelatihan (*Training Need Assesment*) atau disebut TNA. Salah satu cara untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yaitu dengan pelatihan. Pelatihan merupakan bagian dari konsep implementasi kompetensi yang saat ini relevan dengan perkembangan global. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional pada BAB 1 Pasal 1 Ayat 1 bahwa pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan.

Pandemi Covid-19 telah menyebar hampir setiap negara termasuk Indonesia sejak pertama kali muncul di China. Pemerintah menerapkan beberapa kebijakan seperti memberlakukan kegiatan belajar dari rumah untuk pelajar dan mahasiswa, kemudian menetapkan peraturan tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan mulai berlaku sejak 1 April 2020 dilakukan secara bertahap pada masing-masing Provinsi, Kota dan Kabupaten. Dengan diberlakukannya PSBB oleh peraturan pemerintah menyebabkan beberapa perusahaan menerapkan kebijakan sistem kerja *work from home* atau WFH bagi para pegawai, pemilihan kebijakan yang tepat pada saat kondisi darurat seperti ini menjadi kunci utama dalam penanganan pandemi yaitu untuk mengurangi resiko penularan dan penyebaran virus covid-19 di Indonesia. Menurut Santoso (2020) *work from home* adalah kegiatan pekerjaan yang dilakukan dari rumah masing-masing pegawai dengan kegiatan kantor seperti diskusi, rapat dan koordinasi dengan rekan kerja atau mitra kerja yang dilakukan secara *online*.

Berkaitan dengan fenomena global di atas, Kabupaten Karawang, Jawa Barat telah menerapkan sistem *work from home* atau WFH setelah diberlakukannya PSBB. Salah satu kantor di Kabupaten Karawang yang menerapkan sistem WFH yaitu BPJS

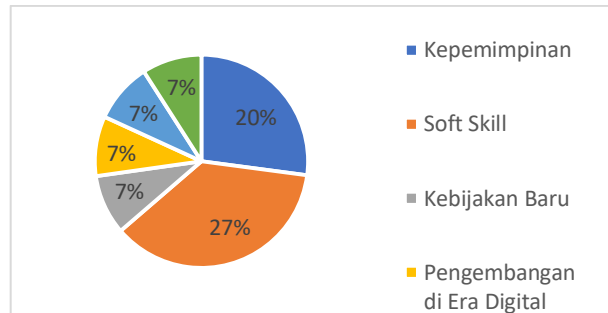


Kesehatan Kantor Cabang Karawang. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 4 Mei 2021 dengan Bapak Gilang Destra Catur Satria selaku Staf SDM dan Komunikasi Internal BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang, mengatakan bahwa penerapan sistem WFH sebanyak 50% dengan jadwal yang telah ditentukan, hal ini diberlakukan dengan keputusan surat PPKM yang disesuaikan dengan level zona covid-19 di Kabupaten Karawang yaitu level zona kuning.

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang merupakan salah satu kantor layanan operasional kabupaten, yang melayani kebutuhan peserta BPJS Kesehatan dengan enam bidang kerja dengan fungsi yang berbeda, yaitu bidang perluasan peserta dan kepatuhan, bidang kepesertaan dan pelayanan umum, bidang penjaminan manfaat primer, bidang penjaminan manfaat rujukan, bidang penagihan dan keuangan, serta bidang SDM umum komunikasi publik. Bidang-bidang kerja tersebut dibentuk sebagai salah satu upaya memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi peserta. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang sangat menyadari bahwa kompetensi pegawai sangat penting untuk dijaga, dipertahankan dan ditingkatkan pada masa pandemi saat ini untuk dapat meningkatkan pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan. Menurut hasil wawancara yang dilakukan humas pada tanggal 25 Juli 2020 untuk berita [bpjs-kesehatan.go.id](http://bpjs-kesehatan.go.id) Direktur BPJS Kesehatan Andi Afdal mengatakan bahwa pengembangan kompetensi SDM merupakan langkah dalam meningkatkan layanan BPJS Kesehatan selaku penyelenggara program JKN-KIS. Tujuan akhirnya tentu adalah demi kepentingan peserta JKN-KIS, agar mereka terlayani dengan sebaik-baiknya.

Kompetensi menjadi hal penting dimiliki oleh pegawai yang merupakan salah satu faktor dalam peningkatan kinerja. Kompetensi menurut Marnis dan Priyono dalam Sisca dkk (2020:128) merupakan sikap, keterampilan, tingkat pengetahuan dan perilaku yang dimiliki pegawai. Adapun kompetensi yang diberlakukan BPJS Kesehatan dalam Keputusan Direksi PT Askes (Persero) Nomor: 602/kep/1210 tentang implementasi sistem manajemen kinerja berbasis kompetensi (SMKP-BK). Kompetensi tersebut yaitu *core competency* merupakan kompetensi dasar yang harus dimiliki pegawai dalam dirinya meliputi integrasi (*integraty*), berorientasi terhadap pelayanan (*customer service rientation*), membangun hubungan (*relationship building*), tingkat kepedulian (*managed care*), dan berorientasi terhadap prestasi (*achievement orientation*). Terkait dengan kebutuhan kompetensi pegawai BPJS

Kesehatan Kantor Cabang Karawang peneliti melakukan penyebaran kuesioner pra-survey kepada 15 pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang dan diperoleh hasil sebagai berikut.



**Gambar 1. 4** Kebutuhan Kompetensi Pegawai BPJS Kesehatan

*Sumber* : diolah oleh penulis 2021

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa kebutuhan kompetensi pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang saat ini, yaitu kompetensi Kepemimpinan sebesar 20%, Soft Skill sebesar 27%, Kebijakan Baru sebesar 7%, pengembangan di Era Digital sebesar 7%, Manajemen Faskes sebesar 7% dan Manajemen SDM sebesar 7%. Penelitian yang dilakukan oleh Citra (2017) mengungkapkan bahwa organisasi dalam meningkatkan kompetensi pegawai perlu adanya pengembangan sumber daya manusia yang tepat. Faktor-faktor yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan kompetensi pegawai diantaranya kemampuan individu (pengetahuan, keterampilan dan kemampuan), usaha yang dicurahkan dan dukungan organisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Mathis dan Jackson dalam Muhammad (2018) yang menjelaskan bahwa dimensi kompetensi pegawai terdiri dari pengetahuan, keterampilan dan kemampuan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang selaku staff SDM Umum dan Komunikasi Internal yaitu Bapak Gilang Catur S mengatakan bahwa terdapat fenomena yang ditemukan terkait kompetensi, yaitu pada BPJS Kesehatan kantor cabang Karawang belum memiliki pengukuran dan penilaian kompetensi pegawai, karena hal tersebut sudah menjadi bagian dalam sistem manajemen karir (ICP) dan sistem manajemen talenta (IDP) dimana penilaian kompetensi pegawai dilakukan hanya untuk pegawai yang akan menempati jabatan yang lebih tinggi dari posisi saat ini dan kompetensi jabatan yang ditempati memerlukan keahlian dan sertifikasi khusus untuk menunjang pekerjaannya. Menurut arianti dan Budi (2019:79) *result* merupakan rangkaian penilaian

dan pengukuran yang penting. Dalam tahap ini mengukur hasil yang didapatkan secara keseluruhan dari pelatihan seperti pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan kebiasaan. Adapun berdasarkan hasil penelitian Julaika, Siti dan Dadang (2018) menyatakan bahwa pelatihan memberikan pengaruh terhadap kompetensi pegawai dengan faktor *knowledge, behavior, skill, dan attitude*. Sedangkan menurut Nabila dan Heru (2017) mengatakan bahwa pelatihan yang dilakukan untuk memberi pengalaman dan pengetahuan untuk bertanggung jawab pada pekerjaan yang mereka lakukan. Setelah diberikan pelatihan kompetensi yang dimiliki pegawai seperti keterampilan, kemampuan, perilaku dan karakteristik lain meningkat hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan pegawai melakukan peran pekerjaan atau fungsi pekerjaan dengan baik.

Salah satu cara untuk meningkatkan kompetensi pegawai yaitu dengan mengikuti pelatihan. Penelitian yang dilakukan oleh Citra (2017) mengungkapkan bahwa pelatihan pegawai merupakan kegiatan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan, serta meningkatkan kompetensi pegawai. Pelatihan berupaya mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian pegawai. Oleh karena itu setiap organisasi yang ingin berkembang harus benar-benar memperhatikan pelatihan pegawai sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan kompetensi pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu, (2017) mengatakan bahwa pelatihan dilakukan untuk sebagai sarana meningkatkan keterampilan dan pengetahuan umum bagi pegawai. pelatihan semakin penting manfaatnya karena tuntutan pekerjaan atau jabatan, sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan. Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rizkia & Heru (2017) mengungkapkan bahwa pelatihan memberikan pembelajaran untuk mengetahui pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk pegawai sesuai dengan bidangnya. Penelitian yang telah dilakukan oleh Putri, Siti & Dadang (2019) mengungkapkan bahwa pelatihan akan menjadikan pegawai lebih percaya diri sehingga menimbulkan rasa puas dalam bekerja dan lebih dihargai, serta mampu berusaha untuk meningkatkan kompetensi dalam diri pegawai. Sehingga tidak jarang pelatihan dilakukan secara berkala maupun terjadwal. Pelatihan yang baik dapat menunjang keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Dalam upaya pemenuhan kompetensi pegawai, maka BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang menyelenggarakan berbagai kegiatan pelatihan antara lain Diklat peningkatan kompetensi yang diarahkan untuk memenuhi dan mengembangkan kompetensi pegawai sebagai satu kesatuan dari implementasi kinerja pegawai berbasis kompetensi. Diklat penjeangan yang ditunjukan untuk menyediakan pegawai yang memiliki kompetensi sesuai dengan yang dipersyaratkan sebagai pegawai BPJS Kesehatan. Selain hal itu pelaksanaan pelatihan yang dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang dilaksanakan sesuai dengan bidang yang dibutuhkan untuk pengembangan program BPJS Kesehatan, hal tersebut bertujuan untuk meng *up-date* keterampilan, pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada peserta. Berikut adalah berapa contoh kegiatan pelaksanaan jenis pelatihan dan jumlah peserta pelatihan yang terdapat di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang untuk pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang dari tahun 2019-2020 yang memiliki maksud dan tujuan untuk meningkatkan kompetensi kerja pegawainya.

TABEL 1. 1

JENIS PELATIHAN DAN JUMLAH PESERTA PELATIHAN PEGAWAI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG KARAWANG

No.	Nama Pelatihan	Jumlah Peserta
1.	Pendidikan dan Pelatihan Online	4 orang
2.	Pelatihan <i>Communication Skill</i>	55 orang
3.	Pelatihan Kompetensi	2 orang
4.	Pelatihan Aplikasi Data Faskes	1 orang
5.	Pelatihan Staf Penanganan Pengaduan Peserta di Rumah Sakit	2 orang
6.	Pelatihan Pengadaan Barang dan Jasa	1 orang
7.	Pelatihan Manajemen Faskes	1 orang

*Sumber* : diolah oleh peneliti, (2021) dari SDM BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat memberikan gambaran dari tahun 2019-2020 terdapat sejumlah pelatihan yang diberikan kepada Pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang guna untuk meningkatkan kompetensinya. Menurut Abdurahim dan Aprianawati (2018) perusahaan perlu mengidentifikasi kebutuhan pegawai sehingga dapat menerapkan program pelatihan yang akan diberikan kepada pegawai dalam perusahaan. Sehingga materi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan pegawai akan mendukung peningkatan kompetensi pegawai. terkait dengan kompetensi yang dibutuhkan oleh pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kesesuaian materi dengan kebutuhan pegawai, maka peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 15 pegawai dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju      N : Netral      SS : Sangat Setuju  
 TS : Tidak Setuju      S : Setuju

TABEL 1. 2

KESESUAIAN MATERI DENGAN KEBUTUHAN PEGAWAI

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Materi pelatihan yang saya ikuti sesuai dengan kebutuhan kerja	0%	0%	0%	40% ( 6 responden)	60% (9 responden)
2.	Materi pelatihan yang saya ikuti sesuai dengan tujuan pelatihan	0%	0%	0%	60% (9 responden)	40% (6 responden)
3.	Materi pelatihan yang saya ikuti disampaikan dengan menarik	0%	0%	0%	53,3% (8 responden)	46,7% (7 responden)
4.	Materi pelatihan yang saya ikuti dapat memberikan manfaat secara pengetahuan dibidang pekerjaan saya	0%	0%	0%	46,7% (7 responden)	53,3% (8 responden)

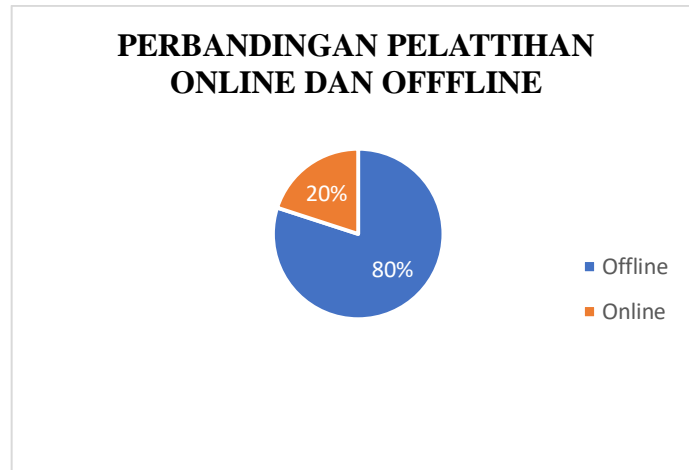
Sumber : diolah oleh penulis, (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa, kesesuaian materi dengan kebutuhan pegawai sudah cukup baik karena rata-rata responden menjawab setuju dan sangat setuju terhadap materi pelatihan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan. Pada pernyataan pertama dengan rincian jawaban 6 responden atau 40% merasa setuju dan 9 responden atau 60% merasa sangat setuju terhadap materi pelatihan yang sudah sesuai dengan kebutuhan kerja. pernyataan kedua dengan rincian jawaban 9 responden atau 60% merasa setuju dan 6 responden atau 40% merasa sangat setuju dengan materi pelatihan yang sesuai dengan tujuan pelatihan, selanjutnya pada pernyataan ketiga dengan rincian jawaban 8 responden atau 53,3% merasa setuju dan 7 responden atau 46,7% merasa sangat setuju terhadap materi pelatihan yang disampaikan dengan menarik, berikutnya pada pernyataan keempat dengan rincian jawaban 7 responden atau 46,7% merasa setuju dan 8 responden atau 53,3% merasa sangat setuju dengan materi pelatihan memberikan manfaat bagi pegawai. Namun terdapat fenomena terkait dengan pelaksanaan pelatihan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang pada masa pandemi covid-19, dimana sebelumnya pelaksanaan pelatihan dilaksanakan secara langsung tatap muka atau *offline*, namun saat ini pelaksanaan pelatihan dilaksanakan secara *online*, hal tersebut mempengaruhi efektifitas pelaksanaan pelatihan bagi pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang.

Selain program pelatihan, *e-learning* juga menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kompetensi pegawai. hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Larasati & Choirul, (2020) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dari pembelajaran menggunakan *e-learning* terhadap kompetensi pegawai. *E-learning* merupakan salah satu produk integrasi teknologi informasi saat ini *e-learning* sebagai paradigma baru dalam bidang akademik, profesional perusahaan maupun industri. Pada masa pandemi covid-18 saat ini dengan adanya *e-learning* memberi kemudahan bagi pegawai untuk melakukan pembelajaran dimana saja dan kapan saja. Hal ini selaras dengan teori *e-learning* menurut Muhammad, Dadang & Nyoman (2020:02) menjelaskan bahwa *e-learning* adalah perangkat pendidikan berbasis komputer, yang memiliki model pembelajaran yang diakses melalui situs di internet dengan menggunakan multimedia seperti pesan teks, audio, grafik, animasi, kelas virtual dan video konferensi yang memungkinkan belajar di mana dan kapan saja. selain hal tersebut menurut Muhammad, Dadang & Nyoman (2020:8) menjelaskan bahwa *e-learning* memiliki karakteristik seperti media, konteks pembelajaran, dan teknologi.

Adapun *e-learning* yang dimiliki BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang yaitu KM Portal sebagai salah satu sarana *knowledge management* yang menyediakan berbagai pengetahuan baik teoritis maupun praktis termasuk kebijakan yang berlaku di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang. Sebagai upaya untuk mengoptimalkan fungsi KM Portal maka setiap bulannya dilakukan pemeriharaan melalui optimalisasi fitur-fitur yang ada dalam KM Portal seperti KM *enabmler*, *E-track*, dan *E-library*, *survey*, forum komunikasi (KMCC), *upload* kebijakan dan informasi terkait BPJS Kesehatan dan materi-materi pendidikan dan pelatihan. Menurut Yaniwati dalam Lidia dkk (2019:16) *e-learning* memiliki tiga fungsi penerapan dalam pembelajaran yaitu sebagai tambahan (suplemen), pelengkap (komplemen) ataupun sebagai pengganti (substitusi). Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang yaitu Bapak Gilang Catur Satria selaku Staff SDM dan Komunikasi Internal komunikasi internal, mengatakan bahwa Penerapan sistem *e-learning* pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang memiliki fungsi sebagai tambahan dimana penerapan sistem *e-learning* merupakan sebuah wujud pembangunan berkelanjutan dalam bidang pendidikan yang tidak hanya sekedar diciptakan tetapi juga dikembangkan untuk seterusnya karena ilmu pengetahuan dan informasi yang diterima pegawai harus selalu *up to date*. Dengan penerapan ini, diharapkan setiap pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang meningkatkan kompetensi yang dimiliki dan mampu berkompetisi dalam persaingan kemampuan diri yang semakin ketat.

Pada masa pandemi covid-19 yang terjadi saat ini, mengenai pelatihan dan *e-learning* terhadap kompetensi pegawai, peneliti melakukan penyebaran kuesioner terkait dengan perbandingan pelaksanaan pelatihan secara *online* dan *offline*, dan penggunaan *e-learning* pada masa pandemi covid-19 kepada 15 pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang dan diperoleh hasil sebagai berikut.



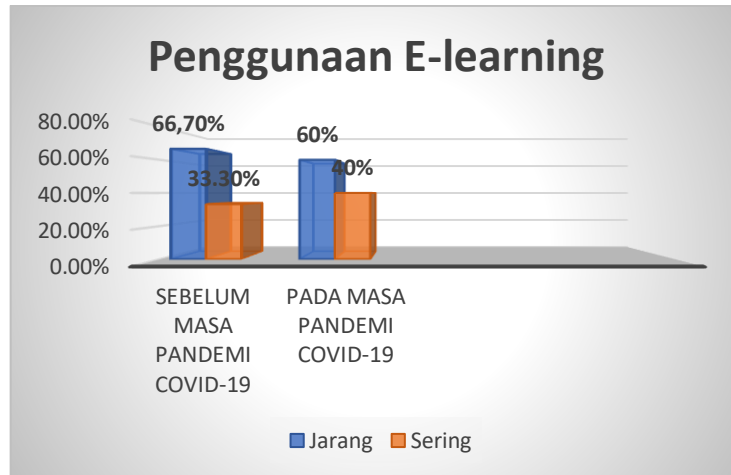
**Gambar 1. 5 Perbandingan pelatihan Online dan Offline**

*Sumber* : diolah oleh penulis 2021

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa terdapat jumlah perolehan presentase dari hasil kuesioner pada 15 pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang, secara keseluruhan perolehan dari hasil kuesioner terkait dengan perbandingan pelaksanaan pelatihan untuk pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang sebanyak 12 responden atau 80% memilih pelatihan dilaksanakan secara *offline* dengan rincian jawaban pelatihan secara *offline* dapat praktek secara langsung, bersosialisasi dengan peserta lain, lebih efektif, komunikasi dua arah secara langsung, lebih fokus, tidak ada gangguan jaringan, melakukan diskusi secara langsung dengan peserta pelatihan yang lain dan menambah relasi. Sedangkan 3 responden memilih pelaksanaan pelatihan secara *online* karena hal tersebut menyesuaikan dengan kondisi saat ini serta kesiapan penyelenggara.

Selain hal tersebut dengan adanya pandemi covid-19 yang terjadi saat ini memberikan dampak bagi pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang dalam penggunaan sistem *e-learning* BPJS Kesehatan. Untuk mengetahui penggunaan *e-learning* BPJS Kesehatan peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 15 pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang dan diperoleh hasil sebagai berikut:





**Gambar 1. 6 Penggunaan E-learning BPJS Kesehatan**

*Sumber* : diolah oleh peneliti, 2021

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa jumlah perolehan presentase dari hasil kuesioner pra-survey pada pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang dalam penggunaan *e-learning* sebelum dan pada masa pandemi covid-19. secara keseluruhan menunjukkan hasil penggunaan *e-learning* sebelum masa pandemi covid-19 yaitu sebanyak 66,7% responden jarang menggunakan sistem *e-learning* Kesehatan, 33,3% sering menggunakan sistem *e-learning*. Selanjutnya penggunaan sistem *e-learning* pada masa pandemi covid-19 yaitu, sebanyak 40% jawaban responden sering menggunakan sistem *e-learning* dan sebanyak 60% jawaban responden jarang menggunakan sistem *e-learning* BPJS Kesehatan Berdasarkan hasil data diatas dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan penggunaan *e-learning* pada masa pandemi covid-19 sebesar 26,7%.

Berdasarkan dengan penjelasan yang telah dipaparkan penulis pada paragraf-paragraf sebelumnya diatas mengenai pelatihan dan *e-learning* terhadap kompetensi pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang serta didukung oleh penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahayu (2017) bahwa hasil penelitiannya menunjukkan pelatihan berpengaruh positif terhadap kompetensi bahwa hasil penelitiannya menguji pengaruh *e-learning* terhadap kompetensi, terdapat hasil yang positif dan berpengaruh. Adapun penelitian Rizkia & Heru (2017) memaparkan penelitiannya bahwa kompetensi pegawai dipengaruhi oleh pelatihan dan memiliki hasil yang positif.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan diatas dan hasil kuesioner serta didukung oleh penelitian terdahulu yang telah dipaparkan penulis di latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil topik pada peneliti ini dengan judul **“Pengaruh Pelatihan dan *E-learning* Terhadap Kompetensi Pegawai Pada Masa Pandemi Covid-19 di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang”**.

### **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan beberapa fenomena terkait dengan uraian diatas yang ada pada latar belakang sebagai berikut :

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang sangat menyadari bahwa kompetensi pegawai sangat penting untuk dijaga, dipertahankan dan ditingkatkan pada masa pandemi saat ini untuk dapat meningkatkan pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan. Kebutuhan kompetensi pegawai harus diketahui agar dapat memberikan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan kompetensi pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang.

Terkait dengan masalah yang ditemukan peneliti yaitu, belum terlaksananya pengukuran serta penilaian kompetensi pegawai pada level staff dan dimensi keterampilan pegawai belum maksimal, efektifitas pelaksanaan pelatihan secara *online* pada masa pandemi covid-19, serta tingginya tingkat jarang penggunaan *e-learning* baik sebelum maupun pada masa pandemi covid-19. Hal ini adalah sebagai masalah yang akan dibahas dan dijelaskan dalam penelitian ini.

Berdasarkan fenomena tersebut dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelatihan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang?
- b. Bagaimana *e-learning* BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang?
- c. Bagaimana kompetensi pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang?
- d. Bagaimana Pengaruh pelatihan terhadap Kompetensi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang?
- e. Bagaimana Pengaruh *e-learning* terhadap kompetensi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang?
- f. Bagaimana pengaruh pelatihan dan *e-learning* terhadap kompetensi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelatihan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang.
- b. Untuk mengetahui bagaimana *e-learning* di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang.
- c. Untuk mengetahui kompetensi pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang.
- d. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kompetensi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang.
- e. Untuk mengetahui pengaruh *e-learning* terhadap kompetensi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang.
- f. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan *e-learning* terhadap kompetensi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan, baik secara teoritis maupun secara praktis :

- a. Kegunaan secara teoritis
  - 1) Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi perencanaan dan penerapan kebijakan-kebijakan khususnya yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan keterikatan pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang.
  - 2) Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi referensi, acuan, dan tambahan pengetahuan serta informasi bagi penelitian selanjutnya.

- b. Kegunaan secara praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu informasi dan masukan serta saran bagi para perusahaan terkait dengan kepuasan kerja dan keterikatan pegawai terhadap kinerja pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan disusun untuk memberi gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang tinjauan umum objek studi penelitian yaitu profil perusahaan BPJS Kesehatan, latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian yang dilakukan dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, ruang lingkup penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi urutan langkah-langkah dan metode penelitian Hal-hal yang terdapat dalam bab ini antara lain jenis penelitian, operasional variabel dan skala pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas serta teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan secara kronologis dan sistematis dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Bab ini terdiridari uraian mengenai hasil penelitian dan pembahasan

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yan dilakukan serta saran-saran yang diberikan kepada perusahaan dan pihak-pihak lain yang membutuhkan