

Analisis Pengaruh Manajemen Proses Bisnis terhadap Kinerja Proses Bisnis dan Kinerja Organisasi di BPJS Kesehatan = Analyzing The Effect of Business Process Management on Business Process Performance and Organizational Performance at BPJS Kesehatan

Sedy Fajar Muhamad, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20519330&lokasi=lokal>

Abstrak

Sebagai lembaga yang ditunjuk oleh Pemerintah Indonesia untuk melaksanakan Program Jaminan Kesehatan Nasional, BPJS Kesehatan perlu menerapkan manajemen proses bisnis untuk mendapatkan proses bisnis yang efektif dalam mencapai target kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen proses bisnis terhadap kinerja proses bisnis dan kinerja organisasi. Penelitian dilakukan secara kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 71 Kantor Cabang BPJS Kesehatan yang tersebar di 29 provinsi di Indonesia. Pendekatan Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) digunakan untuk mengolah data, dan item pengukuran diadopsi dari penelitian sebelumnya. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua item pengukuran valid dan reliabel. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa manajemen proses bisnis berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja organisasi melalui mediasi kinerja proses bisnis. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa hubungan antara manajemen proses bisnis dan kinerja organisasi, serta kinerja proses bisnis dan kinerja organisasi, keduanya menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengelola BPJS Kesehatan untuk lebih mengelola manajemen proses bisnis, sedangkan untuk industri asuransi secara umum, hasilnya dapat digunakan untuk meningkatkan manajemen proses bisnis untuk mencapai kinerja perusahaan yang lebih tinggi

.....As an institution appointed by the Government of Indonesia to implement the National Health Insurance Program, BPJS Kesehatan needs to implement business process management to obtain effective business processes in achieving performance targets. This study aims to analyze the effect of business process management on business process performance and organizational performance. The research is carried out quantitatively by distributing questionnaires to 71 BPJS Kesehatan Branch Offices spread over 29 provinces in Indonesia. The Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) approach is used to process the data, and the measurement items are adopted from previous studies. Results of the validity and reliability tests show that all the measurement items are valid and reliable. The results of hypothesis testing indicate that business process management has a significant and positive effect on organizational performance through the mediation of business process performance. The results also indicate that the relationship between business process management and organizational performance, as well as business process performance and organizational performance, both show a positive and significant effect. This research is expected to help BPJS Kesehatan managers to better manage the business process management, while for the insurance industry in general, the results can be used to improve business process

management to achieve higher firm performance.