

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan dari suatu organisasi pada dasarnya sangat bergantung pada kualitas dari sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya. Menurut Dewi dkk. (2023) sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan di suatu organisasi. Setiap organisasi, memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan berpikir, bertindak dan keterampilan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar kinerja pegawai meningkat dan mampu memberikan kontribusi yang optimal terhadap pencapaian tujuan organisasi, sehingga pengelolaan sumber daya manusia menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik menjadi sangat penting, khususnya pada instansi pelayanan kesehatan seperti Puskesmas.

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang disediakan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di tingkat kecamatan. Layanan di Puskesmas cukup beragam, mulai dari pemeriksaan umum, imunisasi hingga pelayanan kesehatan ibu dan anak. Selain memberikan layanan pengobatan umum, Puskesmas memiliki kegiatan lain seperti kegiatan pencegahan penyakit dan edukasi kesehatan. Puskesmas juga memiliki tugas dalam memastikan seluruh masyarakat dapat mengakses

semua layanan, baik lewat fasilitas Puskesmas maupun kunjungan secara langsung ke warga. Keberadaan Puskesmas ini sangat penting untuk menjaga kualitas kesehatan masyarakat. Salah satu Puskesmas yang menjalankan fungsi tersebut adalah UPTD Puskesmas Puring.

UPTD Puskesmas Puring merupakan sebuah instansi pelayanan kesehatan yang berada dibawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Kebumen. Puskesmas ini berperan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama bagi masyarakat. Peran UPTD Puskesmas Puring sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama, membuat Puskesmas Puring memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan berkualitas. Pelaksanaan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Puring melibatkan berbagai unit kerja yang saling mendukung, baik dari tenaga medis maupun tenaga administrasi. Setiap unit memiliki perannya masing-masing untuk menunjang kelancaran kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ini berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia yang baik dalam lingkungan kerja.

Pengelolaan sumber daya manusia yang baik berkaitan dengan kepuasan kerja pegawai dan merupakan aspek penting dalam organisasi karena kepuasan kerja mencerminkan sikap dan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, sehingga perlu dikelola dengan baik oleh organisasi agar pegawai lebih mencintai pekerjaannya. Menurut Apriliyani dan Meryawan (2024) kepuasan kerja merupakan salah satu aspek penting dalam pengelolaan sumber daya manusia yang perlu diperhatikan. Pada dasarnya, kepuasan kerja

bersifat individu karena setiap pegawai memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Selain itu, menurut Roji dan Kurniawan (2024) kepuasan kerja merupakan perasaan emosional positif yang muncul dari penilaian seorang pegawai terhadap pekerjaannya, hal ini ditunjukkan dari bagaimana sikap pegawai terhadap pekerjaan dan juga berbagai aspek yang ada di lingkungan kerjanya. Oleh karena itu, kepuasan kerja dapat dipahami sebagai perasaan emosional dan sikap pegawai terhadap pekerjaannya secara individual serta menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan kerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan beberapa pegawai, diperoleh informasi bahwa pegawai PNS di Puskesmas sudah merasa puas dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja yang dirasakan pegawai terlihat dari pegawai yang memandang pekerjaan yang dilakukan sebagai bentuk pengabdian diri kepada masyarakat, menunjukkan rasa bangga dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Hubungan antarpegawai dan dukungan yang diberikan kepala Puskesmas sudah terjalin dengan baik, mencerminkan budaya kerja yang ada di Puskesmas sudah kondusif dan mendukung kinerja pegawai. Pegawai merasa puas dengan besaran gaji yang diterima dan ditambahkan jasa pelayanan. Pegawai juga mengikuti kegiatan pelatihan tahunan yang diselenggarakan oleh Puskesmas, yang menambah pengetahuan dan kemampuan serta membuat pegawai merasa didukung saat melaksanakan tugas. Selain itu, pencapaian target kerja

yang telah terpenuhi juga turut memberikan rasa bangga dan meningkatkan semangat kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari.

Salah satu faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan kerja pegawai di Puskesmas Puring yaitu *self-efficacy*. Menurut Ariani dkk. (2023) *self-efficacy* merupakan bentuk kepercayaan individu terhadap kemampuan yang di miliki, bisa berasal dari cara berpikir, perasaan serta motivasi diri saat bekerja. Selain itu, menurut Apriliyani dan Meryawan (2024) *self-efficacy* adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuan yang dimilikinya dalam menyelesaikan tugas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pegawai yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi biasanya lebih yakin dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga mampu menghadapi tantangan dan meraih kepuasan kerja yang lebih besar. Sebaliknya, jika pegawai dengan *self-efficacy* yang rendah cenderung meragukan kemampuan yang dimiliki dan dapat berpotensi menurunkan kepuasan kerja. Oleh karena itu, *self-efficacy* diduga menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai, karena keyakinan terhadap kemampuan diri dapat meningkatkan rasa percaya diri dalam menyelesaikan tugas dan merasakan kepuasan dalam pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan penulis dengan beberapa pegawai di Puskesmas Puring, *self-efficacy* pegawai terlihat cukup baik. Pegawai merasa yakin dan mampu untuk menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan setiap tugas yang diberikan dengan baik.

Pegawai bekerja dengan tekun, gigih dan bertanggung jawab terhadap kewajibannya. Pegawai juga mampu menghadapi hambatan dan kesulitan yang muncul ketika sedang melaksanakan tugas termasuk menerima keluhan serta saran dari masyarakat sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, pegawai mampu menangani berbagai jenis tugas, baik tugas rutin maupun tugas yang memerlukan perhatian lebih, seperti ketika sedang menghadapi situasi darurat bencana atau gawat darurat yang selalu diupayakan untuk diselesaikan secara optimal. Pegawai juga menunjukkan profesionalisme ketika bekerja, disiplin terhadap waktu dan senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Temuan ini didasarkan pada penelitian Yulianti (2021) yang menunjukkan bahwa *self-efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun, hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian Susanti dan Widayati (2022) yang menunjukkan bahwa *self-efficacy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Kepuasan kerja pegawai juga diduga dipengaruhi oleh budaya organisasi yang diterapkan di dalam organisasi. Menurut Dewi dan Supartawan (2023) budaya organisasi berkaitan dengan nilai, standar, pandangan dan motivasi untuk bekerja lebih keras di setiap unit dalam sebuah organisasi, sehingga budaya organisasi yang diterapkan dengan baik di lingkungan kerja dapat mendorong peningkatan kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Selain itu, menurut Widiyaniti dkk. (dalam Dewi dkk., 2023) budaya organisasi (*corporate culture*) merupakan seperangkat nilai dan

simbol yang dipahami dan dianut bersama oleh anggota organisasi, sehingga tercipta rasa kebersamaan dan dijadikan sebagai identitas yang membedakan satu organisasi dengan organisasi lainnya. Oleh karena itu, budaya organisasi diduga memegang peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, di mana penerapan nilai, standar, pandangan dan simbol yang dipahami dan dianut bersama oleh anggota organisasi dapat mendorong peningkatan kepuasan kerja dan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan penulis dengan beberapa pegawai, diduga bahwa Puskesmas menerapkan budaya kerja yang cukup tinggi. Hal ini terlihat dari kedisiplinan pegawai yang datang dan pulang tepat waktu, penggunaan seragam sesuai ketentuan serta keikutsertaan dalam kegiatan rutin seperti apel pagi sebelum pelayanan yang mencerminkan adanya aturan kerja di Puskesmas. Puskesmas juga menerapkan budaya 3S (senyum, salam, sapa) baik dalam berinteraksi dengan pasien maupun dengan rekan kerja sebagai upaya menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan ramah. Tata nilai “BERAKHLAK” juga menjadi pedoman dalam bekerja di Puskesmas Puring, yang meliputi berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif. Penerapan nilai-nilai ini terlihat dari upaya pegawai untuk memahami setiap kebutuhan pasien, menjalankan tugas dengan jujur dan bertanggung jawab, meningkatkan kemampuan serta menjaga hubungan kerja yang baik dengan sesama pegawai.

Selain itu, Puskesmas juga menerapkan motto pelayanan “CERIA” yang bermakna cekatan, empati, ramah, inovatif dan amanah sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai dituntut untuk selalu sigap dalam melayani, mampu memahami kondisi pasien, bersikap sopan dan santun dalam setiap interaksi. Penerapan disiplin kerja, budaya 3S, tata nilai “BERAKHLAK” serta motto “CERIA” ini diduga dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, memperkuat koordinasi antarpegawai, menjaga konsistensi tugas serta mendukung tercapainya pelayanan yang berkualitas di seluruh unit yang ada di Puskesmas. Hal ini sejalan dengan penelitian Nofitasari (2021) yang menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Akan tetapi, hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian Rosada (2025) yang menemukan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Faktor lain yang diduga berkaitan dengan kepuasan kerja di Puskesmas Puring adalah *perceived organizational support*. Menurut Triwijayanto (dalam Roji dan Kurniawan, 2024) *perceived organizational support* adalah persepsi pegawai mengenai dukungan yang diberikan oleh organisasi terhadap kontribusi serta kesejahteraan mereka saat bekerja. Dukungan ini pada akhirnya membentuk kepercayaan mereka dalam menjalankan tugas sehari-hari. Selain itu, menurut Saks (dalam Irfan dan Hakim, 2022) *perceived organizational support* adalah sejauh mana pegawai merasa didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan konsisten. Lingkungan kerja yang mendukung dan saling

percaya serta adanya dukungan dari manajemen berkaitan dengan rasa aman secara psikologis bagi pegawai dalam bekerja. Adanya dukungan dari organisasi dan lingkungan kerja yang kondusif, seperti hubungan antarpegawai yang saling mendukung dan dukungan dari manajemen, merupakan bagian dari *perceived organizational support*.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa pegawai Puskesmas, dukungan organisasi yang dirasakan pegawai sudah baik dan dirasakan membantu dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Perhatian yang diberikan oleh organisasi terhadap pelaksanaan tugas pegawai menunjukkan bahwa kontribusi pegawai dalam pelayanan dihargai dalam kegiatan di Puskesmas. Dukungan dari kepala Puskesmas terlihat dari keterbukaan terhadap setiap keluhan serta kesediaan membantu pegawai ketika sedang menghadapi kendala dalam kegiatan pelayanan. Fasilitas yang tersedia di puskesmas juga memadai untuk mendukung pelaksanaan tugas, sehingga pegawai lebih mudah menjalankan pekerjaan sehari-hari. Selain itu, kegiatan pelatihan tahunan seperti pelatihan kebencanaan, pelatihan kebakaran dan pelatihan BHD (bantuan hidup dasar) memberikan rasa dukungan dari organisasi serta meningkatkan kepercayaan diri dalam menghadapi keadaan darurat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Permaisella dan Arnida (2025) yang menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun, hasil tersebut berbeda dengan penelitian Fitriana dan Parmin (2020) yang menyatakan bahwa *perceived organizational support* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, kepuasan kerja pegawai di UPTD Puskesmas Puring diduga dipengaruhi oleh *self-efficacy*, budaya organisasi, dan *perceived organizational support*. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut telah diterapkan dan dirasakan secara nyata oleh pegawai dalam mendukung pelaksanaan tugas pelayanan kesehatan. Namun, penelitian terdahulu masih menunjukkan adanya hasil yang tidak konsisten mengenai pengaruh *self-efficacy*, budaya organisasi dan *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja. Selain itu, hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara simultan mengkaji pengaruh *self-efficacy*, budaya organisasi, dan *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja, khususnya di UPTD Puskesmas Puring. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Self-Efficacy*, Budaya Organisasi dan *Perceived Organizational Support* terhadap Kepuasan Kerja PNS di UPTD Puskesmas Puring**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, kepuasan kerja PNS di UPTD Puskesmas Puring diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti *self-efficacy*, budaya organisasi dan *perceived organizational support*. Faktor-faktor tersebut penting untuk dikaji guna mengetahui sejauh mana peran masing-masing variabel terhadap kepuasan kerja PNS di UPTD Puskesmas Puring. Oleh karena itu, penulis merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *self-efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan kerja PNS di UPTD Puskesmas Puring?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja PNS di UPTD Puskesmas Puring?
3. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kepuasan kerja PNS di UPTD Puskesmas Puring?
4. Apakah *self-efficacy*, budaya organisasi, *perceived organizational support* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja PNS di UPTD Puskesmas Puring?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini bertujuan agar penelitian tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Maka, penulis menetapkan batasan masalah pada hal-hal berikut:

1. Batasan pada penelitian ini mencakup seluruh PNS di UPTD Puskesmas Puring, yaitu sebanyak 37 orang.
2. Agar pembahasan tetap fokus pada tujuan penelitian, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut:
 - a. Menurut Robbins dan Judge (dalam Indrasari, 2017) kepuasan kerja merupakan perasaan emosional positif yang dirasakan oleh individu terhadap berbagai karakteristik pekerjaannya. Pegawai dengan kepuasan kerja yang tinggi cenderung bahagia dan puas dengan tugasnya, sebaliknya jika mereka memiliki kepuasan kerja yang rendah akan mengalami perasaan yang negatif atau tidak puas.

Kepuasan kerja dalam penelitian ini dibatasi pada indikator menurut Wahyudin dkk. (2025) antara lain:

- 1) *Enjoyment in work* (kesenangan dalam bekerja)
- 2) *Interest and involvement in work* (minat dan keterlibatan dalam bekerja)
- 3) *Happiness in work* (kebahagiaan dalam bekerja)
- 4) *Relative satisfaction with work* (Kepuasan relatif dalam bekerja)

b. Menurut Goca dkk. (dalam Apriliyani dan Meryawan, 2024) *self-efficacy* merupakan bentuk keyakinan diri seseorang terhadap kemampuan yang dimilikinya. Keyakinan ini muncul saat individu merasa yakin dapat menjalankan tugasnya dengan baik, sehingga keyakinan tersebut dapat mendorong tercapainya sebuah keberhasilan. *Self-efficacy* dalam penelitian ini dibatasi pada indikator menurut Dandi Sagala dkk. (2024) antara lain:

- 1) Yakin dapat menyelesaikan tugas tertentu
- 2) Yakin dapat memotivasi diri untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam menyelesaikan tugas
- 3) Yakin bahwa dirinya mampu berusaha dengan keras, gigih dan tekun
- 4) Yakin bahwa diri mampu menghadapi hambatan dan kesulitan
- 5) Yakin dapat menyelesaikan tugas yang memiliki range yang luas atau sempit (spesifik)

c. Menurut Robbins dan Judge (2017) budaya organisasi merupakan sekumpulan nilai yang dianut bersama oleh anggota organisasi. Nilai-nilai ini diterima dan diterapkan dalam kegiatan organisasi. Sistem ini juga berfungsi sebagai pembeda organisasi tersebut dengan organisasi yang lainnya.

Budaya organisasi dalam penelitian ini dibatasi pada indikator menurut Setiawan dkk. (2023) antara lain:

- 1) Norma
- 2) Nilai dominan
- 3) Aturan
- 4) Iklim organisasi

d. Menurut Robbins dan Judge (2017) dukungan organisasi yang dirasakan (*perceived organizational support*) merupakan persepsi sejauh mana pegawai merasa bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka. Selain itu, pegawai juga percaya bahwa organisasi memperhatikan kesejahteraan mereka.

Perceived organizational support dalam penelitian ini dibatasi pada indikator menurut Effendi dan Suharmono (2025) antara lain:

- 1) Organisasi menghargai kontribusi karyawan
- 2) Organisasi memperhatikan keluhan karyawan
- 3) Organisasi peduli dengan kebijakan karyawan
- 4) Organisasi menunjukkan perhatian kepada karyawan

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang di atas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *self-efficacy* terhadap kepuasan kerja PNS di UPTD Puskesmas Puring.
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja PNS di UPTD Puskesmas Puring.
3. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja PNS di UPTD Puskesmas Puring.
4. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *self-efficacy*, budaya organisasi dan *perceived organizational support* secara simultan terhadap kepuasan kerja PNS di UPTD Puskesmas Puring.

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan menambah wawasan bagi pembaca yang ingin mempelajari lebih mendalam mengenai pengaruh *self-efficacy*, budaya organisasi dan *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja PNS di UPTD Puskesmas Puring.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi manajemen UPTD Puskesmas Puring dalam memahami faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan kerja, khususnya *self-efficacy*, budaya organisasi dan *perceived organizational support*, sehingga dapat menentukan langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Pegawai yang memiliki kepuasan kerja tinggi cenderung lebih mencintai pekerjaannya dan terdorong untuk memberikan hasil kerja yang terbaik.

