

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk yang sangat penting, hakikat manusia tentunya mengacu kepada sudut pandang kita dalam melihat manusia. Perbincangan tentang manusia adalah suatu hal yang penting dengan tujuan agar interaksi berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Manusia dalam kesehariannya membutuhkan dorongan dan rasa percaya diri dalam diri maupun dari orang lain, sehingga membentuk kemampuan diri agar dapat memperoleh kinerja yang maksimal (**Nawangsih & Achmad, 2022**).

Manajemen sumber daya manusia memainkan peranan sangat menentukan dalam kehidupan sebuah organisasi. Dalam menjalankan fungsi operasional manajemen sumber daya manusia (MSDM), seorang pemimpin tidak hanya harus mengetahui potensi pegawainya, namun juga diharapkan mampu mendesain sebuah *formulasi* tertentu yang diharapkan mampu meningkatkan kinerja para pegawai secara efektif dan efisien sehingga mampu mencapai tujuan organisasi (**Hasan & Khaerana, 2020**).

Kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang atau kelompok seperti standart hasil kerja, target yang ditentukan selama periode tertentu yang berpedoman pada norma, standart operasional perusahaan, kriteria dan fungsi yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam perusahaan. Pegawai merupakan komponen yang sangat penting dalam organisasi. Seorang pegawai merupakan

pokok untuk pencapaian tujuan organisasi dalam membantu tugas pemerintahan (Aisyiyah et al., 2022).

Kinerja pegawai merupakan faktor yang sangat penting dalam kemampuan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Keberhasilan suatu organisasi atau lembaga tertentu sangat mempengaruhi kondisi kerja para pegawainya. Untuk mencapai keberhasilan bagi instansi atau perusahaan tidaklah mudah, hal ini justru menghancurkan banyak pertimbangan dalam mencapainya. Perkembangan teknologi seperti saat sekarang ini tidaklah selalu menjamin dalam kesuksesan kinerja yang didukung dengan teknologi dalam sebuah perusahaan. Hal ini membuktikan pentingnya meningkatkan sumber daya manusia didalam sebuah instansi atau perusahaan (Alfian & Guswinta, 2023).

Peningkatan kinerja pegawai bisa dicapai apabila factor-faktor yang mempengaruhinya dapat dilaksanakan dengan baik. Untuk mencapai kinerja yang baik, maka ada aspek-aspek yang harus dimiliki oleh seorang sumber daya manusia atau karyawan yang diantaranya yaitu: kecerdasan *emosional*, kecerdasan *intelektual*, komitmen organisasi, motivasi kerja dan kepuasan kerja (Satria, 2022).

Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan merupakan penunjang keberhasilan pelaksanaan program kesehatan nasional di Indonesia. Puskesmas berada pada tingkat dasar dalam organisasi kesehatan dimana tenaga kesehatan bekerja sama untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Keberhasilan pencapaian rencana strategis kementrian kesehatan republik Indonesia akan sangat dipengaruhi oleh penataan dan pengelolaan tenaga dalam

melaksanakan kegiatan pokok puskesmas. Kinerja tenaga kesehatan meliputi dokter, perawat, bidan, gizi, farmasi, serta komponen lainnya yang berbeda dilingkungan puskesmas sangat penting untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tujuan kementerian kesehatan republik Indonesia. Puskesmas membutuhkan pegawai yang bersemangat serta tim kerja terarah dan terpadu untuk menghasilkan prestasi kerja terbaik (depkes, 2016) dalam jurnal **(Presilawati et al., 2022)**.

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) Andalas merupakan unit pelaksanaan teknik dinas kabupaten/ kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada Puskesmas Andalas selaku objek penelitian, diperoleh informasi bahwa masih banyak dapat permasalahan mengenai peningkatan kinerja pegawai pada Puskesmas Andalas seperti menurunnya keinginan pegawai untuk mencapai prestasi kerja, kurangnya ketepatan waktu dalam melakukan pekerjaan, pengaruh yang berasal dari lingkungan teman sekitar yang juga menurunkan semangatnya dan tidak adanya motivasi dan contoh yang harus dijadikan acuan dalam meningkatkan semangat kinerja pegawai. Dalam hal tersebut peran seorang pemimpin menjadi juru kunci dalam membangun semangat kerja pegawai. Semua itu merupakan beberapa sebab menurunnya semangat kerja pegawai dalam bekerja **(Alfian & Guswinta, 2023)**.

Puskesmas Andalas Kota Padang menilai kinerja pegawainya dari tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap harinya. Di dalam melaksanakan berbagai pekerjaan, pegawai yang mempunyai motivasi yang baik mampu memaksimalkan kinerja yang dimiliki. Mereka yang mempunyai motivasi atau dorongan yang positif dengan senang hati melayani masyarakat dengan sebaik mungkin.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja pegawai yang baik, Sehingga membantu puskesmas dalam meningkatkan pelayanan dan menyediakan vasilitas yang baik untuk masyarakat.

Perkembangan dan pertumbuhan puskesmas memerlukan ketersediaan sumber daya manusia yang ahli dibidangnya. Upaya menyediakan sumber daya tersebut dapat diperoleh melalui peningkatan sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang berkualifikasi sesuai dengan kebutuhan puskesmas merupakan faktor yang mendorong tercapainya tujuan puskesmas yang baik, sehingga dapat memberikan peningkatan kinerja pada puskesmas.

Suatu instansi pemerintah pasti menginginkan kinerja pegawai yang maksimal dalam pencapaian target kinerja pegawai dan untuk mengetahui fenomena kinerja pegawai pada puskesmas andalas lebih lanjut dilakukannya survey dengan hasil berikut ini :

Tabel 1.1
Hasil Pencapaian Kinerja Pegawai Negri Sipil Bidang Kesehatan Puskesmas
Andalas Kota Padang Tahun 2020-2022

No	Indikator	Target	Capaian		
			2020	2021	2022
1	Pelayanan kesehatan ibu hamil	100%	92,09%	91,08%	86%
2	Pelayanan kesehatan ibu bersalin	100%	100%	91,08%	90%
3	Pelayanan kesehatan bayi baru lahir	100%	90,29%	90,49%	95%
4	Pelayanan kesehatan balita	100%	51,22%	31,49%	82%
5	Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar	100%	89,77%	29,73%	83%
6	Pelayanan kesehatan pada usia produktif	100%	32,83%	78,95%	168%
7	Pelayanan kesehatan pada usia lanjut	100%	85,32%	43,13%	40%
8	Pelayanan kesehatan pada penderita hipertensi	100%	9,44%	30,21%	14%
9	Pelayanan kesehatan pada penderita Diabetes Mellitus	100%	49,71%	104,69%	101%
10	Pelayanan kesehatan pada orang dengan gangguan jiwa berat	100%	80,54%	80,42%	99%
11	Pelayanan kesehatan orang dengan TB	100%	63,21%	41,40%	144%
12	Pelayanan kesehatan orang dengan resiko terinfeksi HIV	100%	90,78%	100%	89%

Sumber : Puskesmas Andalas Kota Padang 2020-2022

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat terdapat beberapa indikator capaian kinerja pegawai yang belum maksimal. Pada pelayanan kesehatan ibu hamil tahun 2020 sebesar 92,09%, pada tahun 2021 sebesar 91,08%, dan pada tahun 2022 sebesar 86% dari target 100%. Hal tersebut belum mencapai target yang telah ditentukan. Pada pelayanan Kesehatan pada usia produktif, pencapaian kinerja

pegawai mengalami peningkatan dari tahun 2020 sebesar 32,83%, tahun 2021 sebesar 78,95%, dan tahun 2022 sebesar 168% dari target 100%. Pada pelayanan Kesehatan ibu bersalin, pencapaian kinerja pegawai mengalami penurunan pada tahun 2020 sebesar 100%, pada tahun 2021 sebesar 91,08%, dan pada tahun 2022 sebesar 90% dari target 100%. Hal ini berarti menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Puskesmas Andalas Kota Padang mengalami fluktuasi dari tahun ketahun dan belum mencapai target.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan ketidaktetapan fluktuasi pada pencapaian kinerja pegawai Puskesmas Andalas Kota Padang disebabkan oleh *self-efficacy*, motivasi kerja dan kepuasan kerja yang belum tercapai secara optimal.

Menurut **(Priska et al., 2020)** *self-efficacy* merupakan sebuah bentuk kepercayaan diri seseorang dalam melakukan berbagai hal salah satunya. *Self-efficacy* juga sangat diperlukan dalam berbagai hal salah satunya kesiapan seseorang ketika akan tampil agar mendapatkan hasil yang maksimal.

Self-efficacy memainkan peranan penting dalam mengoptimalkan kinerja pegawai di sebuah organisasi. Seseorang yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi dapat mengubah sesuatu kejadian yang dihadapi di sekitarnya, karena seseorang tersebut pada dasarnya memiliki anggapan bahwa dirinya mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada di sekitarnya, sedangkan seseorang yang memiliki *self-efficacy* yang rendah tidak dapat mengubah sesuatu yang ada disekitarnya, karena pada dasarnya mereka beranggapan bahwa dirinya tidak memiliki kemampuan untuk mengerjakan segala sesuatu. Kemudian dalam keadaan sulit, seseorang yang

memiliki *self-efficacy* yang tinggi cenderung tidak akan menyerah dan selalu berusaha lebih keras lagi, sementara seseorang yang memiliki *self-efficacy* yang rendah cenderung untuk menyerah ketika dalam keadaan sulit. Sehingga, dapat diduga bahwa *self-efficacy* dapat mempengaruhi kinerja pegawai (Satria, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kabakoran et al., 2023) bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Bertentangan dengan penelitian (Saputri & Lestariningsih, 2021) bahwa *self-efficacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Menurut (Adha et al., 2019) menyatakan bahwa motivasi merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Motivasi kerja itu penting karena dengan adanya motivasi kerja diharapkan setiap karyawan mampu bekerja keras dan bersemangat untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Pada umumnya, orang mau bekerja karena untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan, baik itu kebutuhan yang disadari maupun yang tidak disadari. Motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu (Soejarminto & Hidayat, 2023).

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh **(Yolinza & Marlius, 2023)** menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Tidak sejalan dengan penelitian **(Rasjid, 2022)** bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

Menurut **(Dethan et al., 2023)** kepuasan kerja merupakan respons efektif atau emosional kepada bermacam aspek pekerjaan. Pemahaman ini memperjelas secara tidak langsung bila kepuasan kerja bukan konsepsi tunggal, tetapi orang bisa cenderung puas dengan aspek, puas dengan satu aspek pekerjaan maupun tidak berpuas diri dengan aspek lain. Standar kepuasan kerja yang tinggi akan membuat kinerja bisa meningkat dan demikian pula sebaliknya apabila yang didapat karyawan lebih rendah atau tidak sesuai yang diharapkan maka akan menyebabkan karyawan tidak puas sehingga kinerja akan menurun **(Ainah & Setiawati, 2023)**.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh **(Findriyani & Parmin, 2021)** menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Bertentangan dengan penelitian **(Ariansy & Kurnia, 2022)** bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang dan hasil penelitian terdahulu yang tidak konsisten, maka penulis kembali melakukan penelitian **“Pengaruh *Self-Efficacy* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Puskesmas Andalas Kota Padang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih terdapat pegawai Puskesmas Andalas Kota Padang yang tidak percaya diri terhadap potensinya masing-masing.
2. *Self-efficacy* masing-masing pegawai Puskesmas Andalas Kota Padang masih kurang optimal.
3. Masih ditemukan pegawai yang tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik dan tepat waktu.
4. Minimnya motivasi atau dorongan dari pihak Puskesmas Andalas berdampak pada kinerja pegawai Puskesmas Andalas Kota Padang.
5. Kinerja pegawai kurang optimal dilihat dari kurang profesionalnya pegawai dalam melaksanakan tugasnya, sehingga berdampak pada kepuasan kerja pegawai Puskesmas Andalas Kota Padang.
6. Belum terlaksana kinerja pegawai dengan baik dikarenakan kurangnya motivasi dan keyakinan diri sehingga berdampak pada kepuasan kerja pegawai Puskesmas Andalas Kota Padang.
7. Kepuasan kerja yang belum tercapai dengan baik di akibatkan oleh kinerja pegawai yang belum sesuai.
8. Masih terdapat kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat dikarenakan masih kurangnya motivasi kerja pegawai Puskesmas Andalas Kota Padang.

9. Belum terlaksana kinerja pegawai dengan baik dikarenakan kurangnya motivasi dan komunikasi yang baik antara pemimpin dan bawahannya.
10. Rendahnya inspirasi yang ditimbulkan oleh pimpinan pada bawahannya untuk menyelesaikan tujuan-tujuan yang lebih sulit.

1.3 Batasan masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan yang diteliti lebih berfokus pada tujuan penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai sebagai variabel dependen, *self-efficacy*, motivasi kerja sebagai variabel independen, kepuasan kerja sebagai variabel intervening.
2. Penelitian ini dilakukan di lingkungan pemerintahan kota Padang khususnya pada Puskesmas Andalas Kota Padang.

1.4 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *self-efficacy* terhadap kepuasan kerja pada Puskesmas Andalas Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pada Puskesmas Andalas Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Andalas Kota Padang?

4. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Andalas Kota Padang?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Andalas Kota Padang?
6. Bagaimana pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Puskesmas Andalas Kota Padang?
7. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Puskesmas Andalas Kota Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengaruh *self-efficacy* terhadap kepuasan kerja pada Puskesmas Andalas Kota Padang.
2. Pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pada Puskesmas Andalas Kota Padang.
3. Pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Andalas Kota Padang.
4. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Andalas Kota Padang.
5. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Andalas Kota Padang.

6. Pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Puskesmas Andalas Kota Padang.
7. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Puskesmas Andalas Kota Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan kepada rumusan masalah dan tujuan penelitian di atas diharapkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki manfaat positif bagi :

1. Bagi Penulis
Dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang dapat diperoleh selama perkuliahan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Dapat digunakan sebagai referensi dan pedoman dalam penelitian.
3. Bagi Puskesmas Andalas Kota Padang
Sebagai pertimbangan dan kebijakan pimpinan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Andalas Kota Padang.