

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan primer adalah elemen penting dalam sistem kesehatan negara karena berfungsi sebagai kontak awal dan penghubung antara masyarakat dengan sistem kesehatan resmi. Sebagai ujung tombak, Puskesmas menjalankan fungsi yang tidak hanya kuratif tetapi juga promotif, preventif, dan rehabilitatif yang meliputi deteksi dini penyakit, imunisasi, edukasi kesehatan, pengobatan dasar, serta pemulihan kesehatan masyarakat. Dalam kerangka tersebut, kualitas pelayanan Puskesmas sangat bergantung pada profesionalisme, kompetensi, serta kepuasan kerja tenaga kesehatannya. Kepuasan kerja menjadi prasyarat penting agar tenaga kesehatan (Nakes) dapat menjalankan tugasnya secara optimal, sebab ketika mereka tidak puas atau kurang termotivasi, maka fungsi promotif dan preventif dapat melemah dan berdampak pada efektivitas sistem kesehatan primer secara keseluruhan.

Kepuasan kerja tenaga kesehatan mencerminkan sejauh mana individu merasa puas dan nyaman terhadap pekerjaan yang dijalannya, baik dari aspek tugas, tanggung jawab, maupun kondisi kerja yang menyertainya. Tingkat kepuasan kerja yang baik akan mendorong tenaga kesehatan untuk bekerja secara lebih optimal, menunjukkan komitmen organisasi yang tinggi, serta memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sebaliknya, rendahnya kepuasan kerja dapat memicu munculnya sikap negatif terhadap pekerjaan, seperti menurunnya loyalitas, meningkatnya kelelahan kerja, serta berkurangnya

kepedulian terhadap mutu pelayanan. Kepuasan kerja menjadi aspek krusial karena tenaga kesehatan dituntut untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam kondisi kerja yang sering kali padat dan penuh tekanan, sehingga kondisi psikologis dan perasaan puas terhadap pekerjaan sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja tenaga kesehatan di fasilitas pelayanan primer masih menjadi perhatian serius. Studi di Indonesia menunjukkan bahwa motivasi dan kepuasan kerja tenaga kesehatan di Puskesmas tergolong rendah, dengan motivasi menjelaskan sekitar 51% varians kepuasan kerja Hasugian dan Bachtiar (2020). Rendahnya kepuasan kerja dapat menimbulkan dampak negatif seperti meningkatnya *turnover*, menurunnya semangat kerja, dan munculnya gejala kelelahan kerja (*burnout*) yang pada akhirnya berpengaruh pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja tenaga kesehatan dipengaruhi oleh faktor-faktor organisasional seperti lingkungan kerja, sistem manajemen, dan kompensasi, serta faktor-faktor individual seperti *self-efficacy* dan motivasi pribadi (Yusuf & Wulandari, 2023).

Self-efficacy atau keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk melaksanakan tugas dengan baik merupakan salah satu faktor psikologis yang sangat penting dalam konteks pekerjaan tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan yang memiliki *self-efficacy* tinggi cenderung memandang tuntutan pekerjaan sebagai tantangan yang dapat diatasi, bukan sebagai beban yang menimbulkan stres berlebihan. Keyakinan ini mendorong individu untuk tetap berusaha, bersikap

optimis, dan mempertahankan kinerja meskipun berada dalam kondisi kerja yang kurang ideal. Sebaliknya, tenaga kesehatan dengan *self-efficacy* rendah lebih rentan mengalami keraguan diri, kecemasan kerja, serta kelelahan emosional yang pada akhirnya dapat menurunkan kualitas pelayanan dan kepuasan kerja. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan primer, masih ditemukan fenomena perbedaan tingkat *Self-efficacy* di antara tenaga kesehatan meskipun berada pada lingkungan kerja dan tuntutan tugas yang relatif sama.

Sebagian tenaga kesehatan menunjukkan keyakinan diri yang tinggi dalam menjalankan tugas pelayanan, mampu mengambil keputusan, serta tetap bertahan menghadapi tekanan kerja, sementara sebagian lainnya cenderung ragu terhadap kemampuannya, mudah merasa terbebani, dan membutuhkan arahan berulang. Kondisi tersebut menyebabkan pekerjaan sering dipersepsikan sebagai beban, menimbulkan stres kerja, dan pada akhirnya berdampak pada menurunnya kepuasan kerja. Fenomena ini menunjukkan bahwa *self-efficacy* berperan penting dalam membentuk sikap dan perasaan tenaga kesehatan terhadap pekerjaannya, sehingga keyakinan terhadap kemampuan diri menjadi faktor yang mendukung terciptanya kepuasan kerja di lingkungan Puskesmas.

Dalam praktik di lapangan, fenomena terkait *self-efficacy* juga dapat terlihat dari perbedaan cara tenaga kesehatan dalam menyelesaikan tugas. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, ditemukan bahwa masih terlihat adanya perbedaan tingkat keyakinan diri di antara tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas pelayanan. Sebagian tenaga kesehatan mampu menyelesaikan pekerjaan secara mandiri, tetap percaya diri ketika menghadapi pasien dengan

kondisi yang lebih kompleks, serta dapat menyesuaikan diri ketika mendapat penugasan pada unit pelayanan yang berbeda. Namun, masih terdapat tenaga kesehatan yang merasa ragu saat menghadapi situasi yang tidak biasa, lebih sering menunggu arahan dari atasan atau rekan kerja sebelum mengambil keputusan sesuai kewenangannya, dan mudah kehilangan kepercayaan diri ketika menghadapi tekanan atau kendala dalam pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keyakinan tenaga kesehatan terhadap kemampuan dirinya dalam menghadapi berbagai tingkat kesulitan pekerjaan, beradaptasi dengan situasi kerja yang berbeda, serta mempertahankan kepercayaan diri ketika menghadapi hambatan masih belum merata sehingga berpotensi memengaruhi kenyamanan dan kepuasan mereka dalam bekerja.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *self-efficacy* memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja dan kinerja tenaga kesehatan Hermansson et al., (2024). Meta-analisis yang dilakukan oleh Trisnadi et al., (2024) juga memperkuat bahwa *self-efficacy* dapat menjadi prediktor signifikan terhadap kepuasan kerja. Oleh karena itu, penguatan *self-efficacy* di kalangan tenaga kesehatan Puskesmas menjadi strategi penting untuk meningkatkan kinerja sekaligus kepuasan kerja mereka.

Keyakinan individu terhadap kemampuannya juga berkaitan erat dengan tingkat motivasi kerja yang dimiliki. Tenaga kesehatan yang memiliki *self-efficacy* tinggi cenderung menunjukkan dorongan kerja yang lebih kuat, menetapkan tujuan yang jelas, serta memiliki komitmen yang tinggi dalam menyelesaikan tugas. Keyakinan bahwa diri mampu menjalankan pekerjaan

dengan baik akan mendorong individu untuk bekerja lebih giat, bertahan menghadapi kesulitan, dan berupaya mencapai kinerja yang optimal. Dengan demikian, *self-efficacy* tidak hanya berperan langsung terhadap kepuasan kerja, tetapi juga berfungsi sebagai landasan psikologis yang memperkuat motivasi kerja tenaga kesehatan.

Motivasi kerja merupakan dorongan internal dan eksternal yang menggerakkan tenaga kesehatan untuk bekerja, mempertahankan usaha, serta mengarahkan perilaku kerja dalam mencapai tujuan pelayanan. Motivasi kerja, baik yang bersifat intrinsik seperti keinginan berkembang dan tanggung jawab profesional, maupun yang bersifat ekstrinsik seperti kompensasi dan penghargaan, merupakan faktor penting lainnya yang memengaruhi kepuasan kerja. Di lingkungan Puskesmas, aspek-aspek motivasi seperti kesempatan pengembangan karier, sistem insentif yang adil, serta penghargaan terhadap kinerja tenaga kesehatan sangat berperan dalam menjaga semangat kerja. Tingkat motivasi kerja yang baik akan mendorong tenaga kesehatan untuk bekerja dengan penuh komitmen, menunjukkan semangat kerja yang tinggi, serta memberikan pelayanan secara optimal. Sebaliknya, rendahnya motivasi kerja dapat menyebabkan penurunan semangat, ketekunan, dan keterlibatan dalam pekerjaan, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Ellina et al., (2023) serta Mukhofi et al., (2024) menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan.

Peningkatan motivasi kerja tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer, masih dijumpai variasi tingkat motivasi kerja di kalangan tenaga kesehatan. Pada kondisi beban kerja dan tanggung jawab pelayanan yang relatif tinggi, tidak seluruh tenaga kesehatan menunjukkan dorongan kerja yang sama dalam melaksanakan tugasnya. Beberapa tenaga kesehatan menunjukkan semangat kerja yang tinggi, kedisiplinan, serta keterlibatan aktif dalam pelayanan, sementara sebagian lainnya memperlihatkan penurunan antusiasme, keterlambatan penyelesaian tugas, dan kecenderungan bekerja sekadar memenuhi kewajiban.

Fenomena ini menunjukkan bahwa motivasi kerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kandang masih belum maksimal, yang terlihat dari ketidakseimbangan beban kerja akibat perubahan jumlah tenaga kesehatan dalam beberapa tahun terakhir. Dalam situasi tertentu, tenaga kesehatan diharuskan untuk merawat lebih banyak pasien, sehingga berisiko menimbulkan kelelahan kerja. Di samping itu, masih ada keluhan mengenai minimnya pemberian reward atau penghargaan atas performa, baik dalam bentuk insentif maupun penghargaan non-material, sehingga usaha kerja yang tinggi belum sepenuhnya disertai dengan pengakuan yang cukup. Keadaan tersebut bisa menimbulkan rasa tidak dihargai di antara tenaga kesehatan, yang pada akhirnya membuat pekerjaan dianggap sebagai beban. Akibat lebih jauh dari situasi ini adalah berkurangnya motivasi kerja dan rasa keterikatan terhadap organisasi, yang selanjutnya berdampak pada tingkat kepuasan kerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kandang.

Selain itu, fenomena motivasi kerja juga terlihat dari perbedaan semangat kerja antar tenaga kesehatan. Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, ditemukan bahwa motivasi kerja tenaga kesehatan juga masih menunjukkan perbedaan antar individu. Sebagian tenaga kesehatan memiliki keinginan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dari standar yang ditetapkan, bertanggung jawab terhadap penyelesaian tugas, aktif meminta masukan untuk meningkatkan kualitas kerjanya, serta mampu bekerja sama dengan rekan kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi, masih terdapat tenaga kesehatan yang cenderung bekerja sekadar memenuhi kewajiban, kurang menunjukkan inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan, lebih memilih menunggu arahan dibandingkan memberikan usulan atau solusi, serta kurang berperan aktif dalam koordinasi pelayanan. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa dorongan untuk mencapai prestasi, membangun hubungan kerja yang baik, dan mengambil peran dalam pelaksanaan pelayanan belum dimiliki secara merata oleh seluruh tenaga kesehatan sehingga dapat memengaruhi semangat kerja dan kepuasan kerja mereka.

Lingkungan kerja juga menjadi salah satu faktor yang berperan penting dalam membentuk sikap dan perilaku kerja tenaga kesehatan. Lingkungan kerja meliputi aspek fisik seperti fasilitas, sarana, dan prasarana kerja, serta aspek non-fisik seperti hubungan interpersonal, dukungan atasan, dan iklim organisasi. Dalam konteks Puskesmas, keterbatasan sumber daya dan tingginya beban kerja sering kali menjadi tantangan yang berdampak pada kepuasan kerja tenaga kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif dapat

meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja pegawai (Ellina et al., 2023 dan Mukhofi et al., 2024)

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor organisasional yang memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan. Lingkungan kerja tidak hanya mencakup aspek fisik seperti kondisi ruangan, ketersediaan fasilitas, serta sarana dan prasarana pendukung, tetapi juga aspek non-fisik yang meliputi hubungan antarpegawai, dukungan pimpinan, komunikasi kerja, dan iklim organisasi. Lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan mendukung akan membantu tenaga kesehatan menjalankan tugasnya secara optimal dan mengurangi risiko stres kerja.

Keterbatasan fasilitas fisik dan tingginya tuntutan pelayanan sering kali menjadi tantangan tersendiri bagi tenaga kesehatan. Kondisi lingkungan kerja yang kurang kondusif dapat meningkatkan tekanan kerja dan menurunkan kepuasan kerja, meskipun tenaga kesehatan memiliki motivasi dan kompetensi yang memadai. Oleh karena itu, perbaikan lingkungan kerja, baik dari sisi fisik maupun non-fisik, menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepuasan kerja serta menjaga kinerja tenaga kesehatan agar tetap optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain permasalahan yang telah diuraikan, kondisi lingkungan kerja di Puskesmas juga menunjukkan adanya ketidakseimbangan kenyamanan antar ruang kerja. Beberapa ruangan sudah memiliki fasilitas yang cukup memadai, sementara sebagian lainnya masih terbatas, seperti kurang optimalnya pendingin ruangan dan keterbatasan sarana pendukung kerja. Di samping itu, kondisi

jaringan yang kurang stabil juga sering menghambat proses pelayanan, terutama pada bagian administrasi. Situasi ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja serta berpotensi memengaruhi semangat dan kepuasan kerja tenaga kesehatan secara keseluruhan.

Fenomena kepuasan kerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kandang juga dapat dilihat dari bagaimana mereka merespon kondisi kerja yang ada. Berdasarkan obesrvasiyang telah dilakukan, ditemukan bahwa kondisi lingkungan kerja di Puskesmas Kandang masih menunjukkan beberapa kendala yang dapat memengaruhi kenyamanan tenaga kesehatan dalam bekerja. Beberapa ruang pelayanan belum memiliki fasilitas yang sama, seperti pendingin ruangan yang belum tersedia secara merata, keterbatasan ruang kerja pada jam pelayanan yang padat, serta kendala jaringan internet yang terkadang menghambat proses administrasi pelayanan. Di samping itu, pada saat jumlah pasien meningkat, koordinasi dan komunikasi antarunit dituntut berjalan lebih intensif agar pelayanan tetap berjalan dengan baik. Meskipun hubungan antar tenaga kesehatan secara umum berlangsung harmonis, tekanan kerja pada kondisi tertentu dapat memengaruhi kelancaran komunikasi dan proses kerja. Situasi tersebut menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kerja, baik dari aspek fisik maupun hubungan kerja antarpegawai, masih memerlukan perhatian agar tenaga kesehatan dapat bekerja dengan lebih nyaman dan merasa lebih puas terhadap pekerjaannya.

Puskesmas Kandang merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berlokasi di Kecamatan Muara Dua, Kota Lhokseumawe. Secara

administratif, Puskesmas ini memiliki tanggung jawab wilayah kerja yang cukup luas, mencakup 17 desa dengan total luas wilayah kecamatan sebesar 57,8 km².

Berdasarkan data demografi tahun 2022, Kecamatan Muara Dua memiliki jumlah penduduk sebanyak 55.043 jiwa, dengan tingkat kepadatan penduduk mencapai 952 jiwa/km². Besarnya jumlah populasi di wilayah kerja ini menempatkan Puskesmas Kandang sebagai salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan yang strategis namun juga memiliki beban pelayanan yang tinggi. Tingginya kepadatan penduduk ini berbanding lurus dengan tingginya potensi kunjungan masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan setiap harinya.

Oleh karena itu, kinerja dan kepuasan kerja tenaga kesehatan menjadi sangat krusial mengingat tingginya beban pelayanan yang harus ditanggung. Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari Profil Kesehatan Kota Lhokseumawe Tahun 2022, Puskesmas Kandang memiliki volume kunjungan yang signifikan dibandingkan dengan jumlah tenaga kesehatan yang tersedia. Rincian data tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1. 1 Data Tenaga Kesehatan Puskesmas Kandang
Dari Tahun 2024 – 2026**

Tahun	2024	2025	2026
Perawat	24	22	23
Bidan	38	32	30
Dokter Umum & Gigi	4	4	4
Fisioterapis	0	0	1
Jumlah	66	58	58

Sumber: Profil Kota Lhokseumawe

Berdasarkan Tabel 1.1 mengenai jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Kandang tahun 2022–2026, terlihat bahwa jumlah tenaga kesehatan mengalami

fluktuasi dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022 jumlah tenaga kesehatan sebanyak 52 orang, kemudian meningkat menjadi 54 orang pada tahun 2023 dan mencapai puncaknya pada tahun 2024 sebesar 66 orang. Namun, pada tahun 2025 jumlah tersebut menurun menjadi 58 orang dan relatif stabil hingga tahun 2026. Perubahan jumlah ini terutama dipengaruhi oleh peningkatan dan penurunan pada tenaga perawat dan bidan, sementara jumlah dokter relatif tetap, serta adanya penambahan tenaga fisioterapis pada tahun 2026.

Fluktuasi jumlah tenaga kesehatan ini menunjukkan adanya dinamika dalam pengelolaan sumber daya manusia di Puskesmas Kandang. Kondisi tersebut dapat berdampak pada beban kerja, pembagian tugas, serta kenyamanan kerja tenaga kesehatan. Ketika jumlah tenaga meningkat, pembagian tugas cenderung lebih merata, namun ketika terjadi penurunan, beban kerja berpotensi meningkat dan dapat memengaruhi kondisi psikologis maupun kepuasan kerja tenaga kesehatan.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Jufriyadi, S.K.M., yang menunjukkan adanya indikasi permasalahan yang berpotensi memengaruhi kepuasan kerja tenaga kesehatan. Meskipun tingkat absensi dan turnover tenaga kesehatan relatif rendah, masih ditemukan keluhan terkait lingkungan kerja fisik, seperti fasilitas pendingin ruangan (AC) yang belum merata di seluruh ruang pelayanan. Kondisi lingkungan kerja yang kurang nyaman ini dapat menurunkan motivasi kerja serta keyakinan diri tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.

Selain itu, ditemukan juga kendala pada lingkungan kerja non-fisik, yaitu lambatnya sistem jaringan (*network*) yang sering dikeluhkan pasien, yang berpotensi menimbulkan frustrasi dan stress kerja bagi nakes dibagian pelayanan. Kondisi ini menjadi alasan perlunya dilakukan penelitian lebih mendalam untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tenaga kerja Kesehatan di Puskesmas Kandang, agar dapat dirumuskan strategi peningkatan yang tepat sasaran dan sesuai dengan kondisi lokal.

Meskipun telah banyak penelitian yang membahas kepuasan kerja tenaga kesehatan di Indonesia, penelitian yang secara spesifik mengintegrasikan variabel *self-efficacy*, motivasi kerja, dan lingkungan kerja dalam satu model di konteks Puskesmas masih terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya menyoroti hubungan dua variabel, misalnya antara motivasi dan kepuasan kerja atau lingkungan kerja dan kepuasan kerja. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis pengaruh *self-efficacy*, motivasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kandang.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, Dimana ditemukan adanya indikasi masalah kepuasan kerja yang didukung oleh temuan masalah pada lingkungan kerja, serta pentingnya peran *self-efficacy* dan motivasi kerja bagi tenaga Kesehatan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dengan judul **“Pengaruh Self-Efficacy, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Kandang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *self-efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kandang?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kandang?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kandang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *self-efficacy* terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kandang
2. Menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kandang
3. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kandang

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian diatas, oleh karena itu, maka penulis mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teori dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait pengaruh *self-efficacy*, motivasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan studi serupa di sektor pelayanan publik, terutama bidang kesehatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi Puskesmas Kandang dan Dinas Kesehatan dalam merumuskan kebijakan manajerial SDM, serta menjadi referensi empiris bagi akademisi untuk pengembangan studi selanjutnya di bidang manajemen kesehatan.