

Article history:

Submitted: 28-07-2026

Received: 28-07-2026

Revised: 28-07-2026

Accepted: 29-07-2026

Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Self-Efficacy* terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Pegawai Rumah Sakit Islam Purwokerto

Anisa Nur Nabilah, Suyoto*, Hengky Widhiandono, Dian Widyaningtyas

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

*Corresponding Author: suyoto@ump.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) dan *Self-Efficacy* terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* dan melibatkan 173 pegawai non-pimpinan sebagai responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan POS dan kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. POS dan *self-efficacy* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, namun kepuasan kerja tidak mampu memediasi hubungan antara POS maupun *self-efficacy* terhadap kinerja pegawai. Temuan ini mengindikasikan bahwa keyakinan individu terhadap kemampuan profesionalnya merupakan faktor paling dominan dalam mendorong kinerja di lingkungan rumah sakit yang memiliki tuntutan pelayanan tinggi. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen rumah sakit untuk lebih memprioritaskan penguatan *self-efficacy* pegawai melalui pelatihan dan pendampingan.

Kata kunci: *Perceived Organizational Support*, *Self-Efficacy*, Kepuasan Kerja, Kinerja Pegawai, Rumah Sakit

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Perceived Organizational Support (POS) and Self-Efficacy on employee performance with job satisfaction as a mediating variable at Rumah Sakit Islam Purwokerto. This research employed a quantitative approach using purposive sampling, involving 173 non-managerial employees as respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS). The results show that self-efficacy has a positive and significant effect on employee performance, while POS and job satisfaction do not significantly affect performance. Both POS and self-efficacy have a positive and significant effect on job satisfaction; however, job satisfaction does not mediate the relationship between POS or self-efficacy and employee performance. These findings indicate that individual belief in professional competence is the most dominant factor in driving performance in a hospital environment with high service demands. This study provides practical implications for hospital management to prioritize strengthening employee self-efficacy through training and mentoring.

Keywords: *Perceived Organizational Support*, *Self-Efficacy*, Job Satisfaction, Employee Performance, Hospital

PENDAHULUAN

Institusi pelayanan kesehatan merupakan pilar penting dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Keberhasilan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas

fisik, melainkan sangat bergantung pada kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai penggerak utama organisasi (Alolayyan & Alyahya, 2023; Dong et al., 2023). Secara global, rumah sakit menghadapi tantangan manajemen SDM yang semakin kompleks seiring meningkatnya permintaan layanan kesehatan berkualitas di tengah keterbatasan tenaga kerja. *World Health Organization* (WHO) (2022) memprediksi dunia akan mengalami kekurangan sekitar 10 juta tenaga kesehatan pada tahun 2030, kondisi yang berpotensi meningkatkan beban kerja dan tekanan psikologis bagi tenaga medis.

Di Indonesia, tantangan serupa juga dihadapi oleh rumah sakit, termasuk Rumah Sakit Islam Purwokerto (RSIP). Berdasarkan laporan internal RSIP tahun 2024, kunjungan rawat jalan meningkat sebesar 18% dibandingkan tahun sebelumnya, sementara jumlah staf tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Situasi ini menciptakan tekanan kerja yang tinggi bagi pegawai dalam mempertahankan standar pelayanan. Dalam konteks tersebut, kinerja pegawai menjadi faktor krusial yang menentukan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Kinerja pegawai rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik eksternal maupun internal. Salah satu faktor eksternal yang penting adalah *Perceived Organizational Support* (POS), yaitu persepsi pegawai mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 1986). Selain itu, faktor internal berupa *self-efficacy* atau keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas juga berperan penting dalam membentuk motivasi dan kinerja (Bandura, 1997). Di samping kedua faktor tersebut, kepuasan kerja sering dipandang sebagai mekanisme yang menghubungkan dukungan organisasi dan keyakinan diri dengan kinerja pegawai.

Meskipun sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara POS, self-efficacy, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai (Purwono et al., 2023; Tarigan et al., 2026; Syahreza et al., 2025), sebagian besar studi masih menempatkan kepuasan kerja sebagai mediator universal. Pengujian hubungan tersebut dalam konteks rumah sakit berbasis nilai Islam yang memiliki karakteristik tekanan kerja tinggi dan orientasi pada prosedur standar operasional masih relatif terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu diisi, khususnya pada setting organisasi pelayanan kesehatan seperti RSIP.

Secara teoretis, penelitian ini berlandaskan pada *Social Exchange Theory* (Blau, 1964) yang menekankan hubungan timbal balik antara organisasi dan pegawai, serta *Social Cognitive Theory* (Bandura, 1997) yang menyoroti peran keyakinan diri dalam membentuk perilaku kerja. Dalam kerangka tersebut, dukungan organisasi dan self-efficacy dipandang mampu meningkatkan kepuasan kerja, yang pada gilirannya mendorong peningkatan kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Self-Efficacy* terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Islam Purwokerto, serta menguji peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian manajemen SDM di sektor kesehatan, sekaligus menjadi masukan praktis bagi manajemen RSIP dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja pegawai.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory research. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Rumah Sakit Islam Purwokerto (RSIP) yang berjumlah 304 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria: pegawai non-pimpinan yang secara langsung terlibat dalam kegiatan operasional pelayanan rumah sakit. Posisi direktur, manajer, dan dokter spesialis tidak diikutsertakan karena memiliki karakteristik tanggung jawab dan beban kerja yang berbeda. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 5%, sehingga diperoleh 173 responden.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju). Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan software SmartPLS 3.0. Evaluasi model dilakukan dalam dua tahap, yaitu evaluasi model pengukuran (outer model) untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk, serta evaluasi model struktural (inner model) untuk menguji hubungan antarvariabel dan hipotesis penelitian.

Tabel 1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator Utama	Sumber
Perceived Organizational Support (X1)	Persepsi pegawai mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mereka	Penghargaan atas kontribusi, perhatian terhadap kesejahteraan, kepedulian terhadap keluhan, dukungan informasi, dan apresiasi keberhasilan	Gemilang & Riana (2021)
Self-Efficacy (X2)	Keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam melaksanakan tugas dan mencapai kinerja yang diharapkan	Keyakinan terhadap kemampuan diri, kemampuan beradaptasi, penguasaan pengetahuan teknis, dan rasa percaya diri	Ardhanti & Rahardja (2017)
Kepuasan Kerja (Z)	Perasaan positif pegawai terhadap pekerjaan yang dijalani	Kepuasan terhadap pekerjaan, kompensasi, rekan kerja, promosi, dan atasan	Luthans (2007)
Kinerja Pegawai (Y)	Hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawabnya	Kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, kehadiran, dan kerja sama tim	Mathis & Jackson (2011)

Sumber: data olahan

HASIL

Tabel 1
Karakteristik Responden

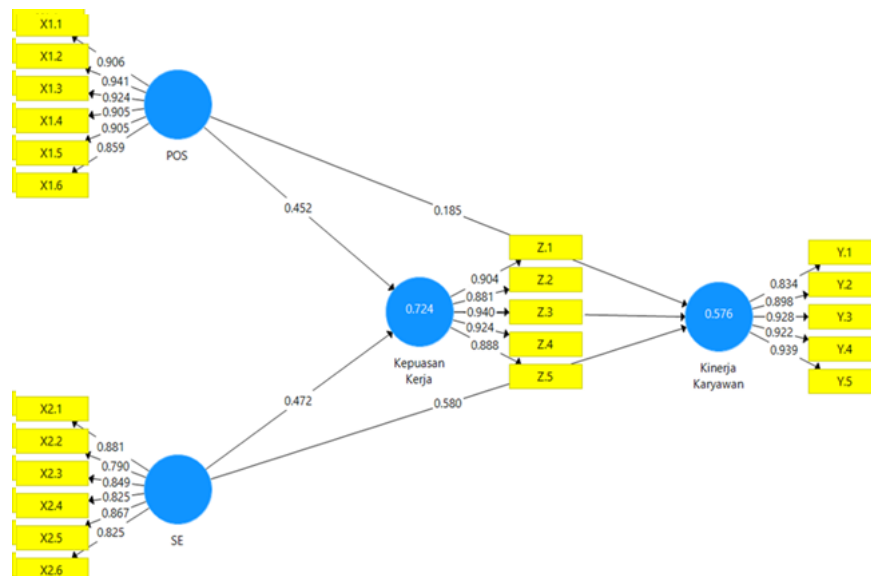
Kategori	Item	Jumlah	Persentasi (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	110	63,58
	Laki-laki	63	36,42
Usia	< 20	1	0,57
	20-29	59	34,10
	30-39	62	35,83
	40-49	36	20,80
	50-60	15	8,67
	SLTA/Sederajat	60	34,68
Pendidikan	Diploma	73	42,19
	Sarjana	31	17,91
	Pascasarjana	8	4,62
	Profesi	1	0,57
Status Kawin	Menikah	125	72,25
	Belum Menikah	48	27,74
Lama Bekerja	< 5	88	50,86
	5-10	39	22,54
	11-15	23	13,29
	≥ 15	23	13,29
Status Pegawai	Pegawai Tetap	129	74,56
	Pegawai Tidak Tetap	44	25,43
Kategori Pegawai	Tenaga Kesehatan	91	52,60
	Tenaga Non Kesehatan	82	47,39

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas partisipan pada penelitian ini ialah perempuan berjumlah sebanyak 110 orang (63,58%), sementara partisipan laki-laki tercatat sebanyak 63 orang (36,42%). Ditinjau dari kelompok usia, jumlah responden terbesar berasal dari rentang usia 30-39 tahun,

yaitu sebanyak 62 orang (35,83%). Adapun responden yang berusia 20-29 tahun berjumlah 59 orang (34,10%), diikuti oleh usia 40-49 tahun sebanyak 36 orang (20,80%), usia 50-60 tahun sebanyak 15 orang (8,67%), dan responden berusia kurang dari 20 tahun hanya 1 orang (0,57%). Ditinjau dari tingkat pendidikan, mayoritas responden merupakan lulusan diploma dengan jumlah 73 orang (42,19%). Sementara itu, responden berpendidikan SLTA/ sederajat sebanyak 60 orang (34,68%), sarjana sebanyak 31 orang (17,91%), pascasarjana sebanyak 8 orang (4,62%), dan profesi sebanyak 1 orang (0,57%). Berdasarkan status perkawinan, sebanyak 125 orang (72,25%) telah menikah, sedangkan 48 responden (27,74%) berstatus belum menikah.

Berdasarkan masa kerja, mayoritas responden memiliki pengalaman bekerja kurang dari lima tahun dengan jumlah 88 orang (50,86%). Selanjutnya, partisipan yang sudah bekerja selama 5-10 tahun tercatat sebanyak 39 orang atau sebesar 22,54%. Sedangkan periode kerja 11-15 tahun serta melebihi 15 tahun masing-masing sebanyak 23 orang (13,29%). Berdasarkan status pegawai, mayoritas responden merupakan pegawai tetap sebanyak 129 orang (74,56%), sedangkan pegawai tidak tetap sebanyak 44 orang (25,43%). Terakhir, berdasarkan kategori pegawai, responden didominasi oleh tenaga kesehatan sebanyak 91 orang (52,60%), sedangkan tenaga nonkesehatan sebanyak 82 orang (47,39%).



Sumber: data olahan

Gambar 2
Outer Loading

Berdasarkan Gambar 2, seluruh indikator yang digunakan dalam mengukur masing-masing konstruk penelitian telah memenuhi batas minimum yang dipersyaratkan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwasanya tiap indikator sanggup menggambarkan konstruk yang diukur dengan memadai (Hair et al., 2021). Untuk mendukung hasil evaluasi model pengukuran, dilakukan pengujian validitas konvergen serta reliabilitas konstruk dengan menganalisis nilai *Average Variance Extracted* (AVE), *Cronbach's Alpha*, ρ_A , dan *Composite Reliability*.

Tabel 2
Average Variance Extracted* (AVE), *Composite Reliability*, dan *Cronbach's Alpha

Indikator	AVE	Cronbach's Alpha	Rho A	Composite Reliability
POS (X1)	0,822	0,957	0,957	0,965
Self-Efficacy (X2)	0,705	0,916	0,919	0,935
Kepuasan Kerja (Z)	0,824	0,946	0,947	0,959
Kinerja Pegawai (Y)	0,819	0,944	0,946	0,958

Sumber: data olahan

Temuan proses uji yang ditampilkan dalam Tabel 2 mengindikasikan bahwasanya semua konstruk penelitian memperoleh nilai *Average Variance Extracted* (AVE) lebih besar dari 0,5. Secara berturut-turut, nilai AVE untuk POS sebesar 0,822, *self-efficacy* sebesar 0,705, kepuasan kerja sebesar 0,824, serta kinerja pegawai sebesar 0,819. Nilai membuktikan bahwasanya semua konstruk sudah mencukupi persyaratan validitas konvergen karena mampu menjelaskan varian indikatornya secara memadai (Hair et al., 2021). Hasil pengujian reliabilitas selanjutnya menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha*, ρ_A , dan *Composite Reliability* pada seluruh konstruk telah mencukupi persyaratan reliabilitas konsistensi internal. Dengan demikian, instrumen yang dipakai pada penelitian ini dinilai reliabel serta mencukupi kriteria untuk digunakan pada proses analisis berikutnya (Hair et al., 2021).

Selain memenuhi validitas konvergen dan reliabilitas, suatu model pengukuran juga harus memenuhi validitas diskriminan. Oleh karena itu, pengujian validitas diskriminan dilakukan menggunakan kriteria *Fornell-Larcker* untuk mengetahui apakah setiap konstruk mampu membedakan dirinya dari konstruk lain dalam model penelitian.

Tabel 3
Hasil Uji Fornell-Larcker

	POS	Self-Efficacy	Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan
POS	0,907			
<i>Self-Efficacy</i>	0,695	0,840		
Kepuasan Kerja	0,780	0,786	0,908	
Kinerja Pegawai	0,623	0,744	0,645	0,905

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 3 yang memuat hasil uji validitas diskriminan menggunakan kriteria Fornell-Larcker, diketahui bahwa nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) pada setiap konstruk, yaitu *perceived organizational support* (0,907), *self-efficacy* (0,840), kepuasan kerja (0,908), dan kinerja pegawai (0,905), lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi antarkonstruk lainnya dalam model penelitian. Menurut Hair et al (2021) suatu konstruk dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai akar kuadrat AVE lebih besar daripada korelasi dengan konstruk lain. Berdasarkan hasil tersebut, seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan, sehingga masing-masing konstruk mampu membedakan dirinya dengan baik dari konstruk lainnya dan dinyatakan valid.

Setelah seluruh konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan, evaluasi dilanjutkan pada model struktural (*inner model*). Evaluasi ini dilakukan melalui uji *R-square* (R^2) untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi pada variabel endogen.

Tabel 4
Uji R-Square

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Kerja	0,724	0,720
Kinerja Pegawai	0,576	0,568

Sumber: data olahan

Hair et al. (2021) menjelaskan bahwa nilai *R-square* senilai 0,724 mengindikasikan kemampuan prediksi yang kuat, nilai 0,50 termasuk kategori moderat, sementara nilai 0,25 mengindikasikan kemampuan prediksi yang lemah. Berdasarkan Tabel 4, variabel kepuasan kerja memperoleh nilai *R-square adjusted* sebesar 0,720. Hal tersebut mengindikasikan bahwasanya 72% variasi kepuasan kerja sanggup dijelaskan oleh POS dan *self-efficacy*, sementara 28% lainnya dipengaruhi oleh variabel di luar model penelitian. Maka dari itu, model mempunyai kemampuan prediksi yang kuat terhadap variabel kepuasan. Di sisi lain, variabel kinerja pegawai memperoleh nilai *R-square adjusted* sebesar 0,568. Artinya, sebesar 56,8% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh POS, *self-efficacy*, dan kepuasan kerja, sedangkan 43,2% sisanya ditentukan oleh

variabel lain yang tidak dianalisis pada penelitian ini. Sesuai dengan klasifikasi Hair et al. (2021), nilai ini termasuk dalam klasifikasi kemampuan prediksi moderat.

Meskipun nilai *R-square* telah menunjukkan kemampuan prediksi model yang moderat hingga kuat, evaluasi model struktural selanjutnya memerlukan pengujian untuk memastikan bahwa model yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan data empiris yang dikumpulkan. Oleh karena itu, dilakukan uji kelayakan model (model fit) menggunakan indikator *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) dan *Normed Fit Index* (NFI) pada Tabel 5.

Tabel 5
Model Fit

Indikator Fit	Nilai Hasil Pengujian	Nilai Ambang Batas (<i>Cut-off Value</i>)	Keterangan
SRMR	0,057	< 0,08	Baik
NFI	0,813	Mendekati 1	Baik

Sumber: data olahan

Berdasarkan hasil uji fit model, diperoleh nilai SRMR sebesar 0,057 yang lebih kecil dari batas 0,08, sehingga menunjukkan bahwa model memiliki tingkat good fit (Hair et al., 2021). Selain itu, nilai NFI sebesar 0,813 mengindikasikan bahwa model memiliki kesesuaian yang cukup baik dengan data lapangan. Dengan terpenuhinya kriteria kelayakan model ini, model penelitian dinilai valid dan layak untuk digunakan dalam analisis hubungan antarvariabel serta pengujian hipotesis selanjutnya.

Setelah model dinyatakan layak secara statistik melalui uji kesesuaian tersebut, tahapan berikutnya adalah menilai nilai *F-square*. Analisis ini dilakukan untuk mengidentifikasi seberapa besar kontribusi atau dampak relatif dari masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam model struktural. Berdasarkan Hair et al. (2021), nilai *F-square* menjadi tiga, yaitu 0,02 mengindikasikan dampak kecil (*small effect*), 0,15 mengindikasikan dampak sedang (*medium effect*), dan 0,35 mengindikasikan dampak besar (*large effect*). Temuan pada Tabel 6 mengindikasikan bahwa POS mempunyai dampak yang besar terhadap kepuasan kerja dengan nilai *F-square* sebesar 0,382. Namun, pengaruh POS terhadap kinerja pegawai hanya berada pada kategori kecil, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai *F-square* sebesar 0,030. Di sisi lain, *self-efficacy* memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan kerja dengan nilai 0,416 dan pengaruh sedang terhadap kinerja pegawai dengan nilai 0,290. Adapun kepuasan kerja hanya memberikan pengaruh yang sangat kecil terhadap kinerja pegawai, yang ditunjukkan dengan nilai *F-square* sebesar 0,001.

Tabel 6
Uji F-Square

Variabel Eksogen	Variabel Endogen	Nilai F-Square	Kategori Effect Size
POS	Kepuasan Kerja	0,382	Besar (<i>Large Effect</i>)
POS	Kinerja Pegawai	0,030	Kecil (<i>Small Effect</i>)
<i>Self-Efficacy</i>	Kepuasan Kerja	0,416	Besar (<i>Large Effect</i>)
<i>Self-Efficacy</i>	Kinerja Pegawai	0,290	Sedang (<i>Medium Effect</i>)
<i>Kepuasan Kerja</i>	Kinerja Pegawai	0,001	Sangat Kecil

Sumber: data olahan

Setelah model struktural dinyatakan memenuhi kriteria kelayakan melalui evaluasi nilai *R-square*, model fit (SRMR dan NFI), serta *F-square*, tahapan krusial berikutnya adalah melakukan pengujian hipotesis penelitian. Pengujian ini dilakukan untuk membuktikan secara empiris signifikansi hubungan antarvariabel dalam model yang dikembangkan, baik berupa pengaruh langsung (*direct effect*) maupun pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) melalui variabel mediasi. Analisis dilakukan pada Tabel 7 dengan meninjau nilai *Original Sample*, *T-statistics*, dan *P-values* sebagai dasar pengambilan keputusan terhadap tujuh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Tabel 7
Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviation (STDEV)	T Statistic ((O/STDEV))	P Values	Keterangan
POS →Kinerja Pegawai	0,185	0,192	0,104	0,1789	0,074	Ditolak
Self-Efficacy →Kinerja Pegawai	0,580	0,579	0,108	5,374	0,000	Diterima
POS→Kepuasan Kerja	0,452	0,447	0,068	6,625	0,000	Diterima
Self-Efficacy →Kepuasan Kerja	0,472	0,477	0,067	7,011	0,000	Diterima
Kepuasan Kerja →Kinerja Pegawai	0,044	0,043	0,142	0,311	0,756	Ditolak
POS→Kepuasan Kerja→Kinerja Pegawai	0,020	0,014	0,060	0,333	0,739	Ditolak
Self-Efficacy →Kepuasan Kerja →KinerjaPegawai	0,021	0,015	0,064	0,328	0,743	Ditolak

Sumber: data olahan

Temuan proses uji hipotesis yang terdapat dalam Tabel 7 mengindikasikan bahwasanya hubungan antara POS dan kinerja pegawai menghasilkan *original sample* senilai 0,185, dengan nilai *T-statistics* senilai 1,789 dan *P-value* senilai 0,074. Meskipun hubungan yang terbentuk bersifat positif, pengaruh tersebut belum memenuhi tingkat signifikansi secara statistik. Oleh sebab itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini tidak dapat diterima. Hasil analisis menunjukkan bahwa hubungan antara *self-efficacy* dan kinerja pegawai menghasilkan *original sample* senilai 0,580, dengan nilai *T-statistics* senilai 5,374 serta *P-value* senilai 0,000. Nilai ini menegaskan bahwasanya peningkatan *self-efficacy* diikuti oleh pengoptimalan kinerja pegawai secara signifikan. Berdasarkan temuan tersebut, hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, hubungan antara POS dan kepuasan kerja menghasilkan nilai *original sample* senilai 0,452, yang disertai nilai *T-statistics* senilai 6,625, dan *P-value* senilai 0,000. Temuan tersebut mengindikasikan bahwasanya POS memberikan pengaruh positif sekaligus signifikan terhadap kepuasan kerja. Maka dari itu, hipotesis ketiga pada penelitian ini dapat diterima. Temuan proses uji juga mengindikasikan bahwasanya hubungan *self-efficacy* terhadap kepuasan kerja menghasilkan *original sample* senilai 0,472, dengan nilai *T-statistics* senilai 7,011 dan *P-value* senilai 0,000. Nilai tersebut membuktikan bahwa *self-efficacy* mempunyai dampak positif serta signifikan terhadap kepuasan kerja. Maka dari itu, hipotesis keempat pada penelitian ini dapat diterima.

Sementara itu, hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai menunjukkan nilai *original sample* senilai 0,044, dengan *T-statistics* senilai 0,311 serta *P-value* senilai 0,756. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan kerja memiliki arah pengaruh yang baik terhadap kinerja pegawai, namun dampak ini tidak signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis kelima dinyatakan ditolak. Hasil analisis *specific indirect effects* mengindikasikan bahwasanya kepuasan kerja tidak mampu memediasi hubungan antara POS dan kinerja pegawai. Kondisi tersebut terlihat dari *original sample* dampak tidak langsung senilai 0,020 yang disertai *T-statistics* senilai 0,333 serta *P-value* senilai 0,739. Karena pengaruh tidak langsung tersebut tidak memenuhi tingkat signifikansi statistik, hipotesis keenam dalam penelitian ini tidak dapat diterima.

Berdasarkan hasil analisis, kepuasan kerja belum menunjukkan peran sebagai variabel yang menghubungkan *self-efficacy* dengan kinerja pegawai. Kondisi ini dibuktikan dari *original sample* pengaruh tidak langsung senilai 0,021, dengan nilai *T-statistics* senilai 0,328 serta *P-value* senilai 0,743. Nilai ini mengindikasikan bahwasanya jalur pengaruh tidak langsung belum signifikan secara statistik. Maka dari itu, hipotesis ketujuh yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan ditolak.

Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga hipotesis pertama ditolak. Temuan ini mengindikasikan bahwa dukungan organisasi belum mampu secara langsung mendorong peningkatan kinerja di Rumah Sakit Islam Purwokerto (RSIP). Dalam konteks rumah sakit, kinerja pegawai lebih ditentukan oleh kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), kode etik profesi, dan tuntutan keselamatan pasien dibandingkan dengan persepsi terhadap

dukungan organisasi. Meskipun kunjungan rawat jalan meningkat 18% pada tahun 2024 tanpa diikuti penambahan staf yang memadai, pegawai tetap dituntut mempertahankan standar pelayanan. Dengan demikian, implementasi *Social Exchange Theory* (Blau, 1964) tidak sepenuhnya berjalan dalam bentuk peningkatan kinerja fungsional. Hasil ini sejalan dengan temuan Fetriah & Herminingsih (2023) yang menyatakan bahwa dukungan organisasi tidak selalu berdampak langsung terhadap kinerja.

Pengaruh Self-Efficacy terhadap Kinerja Pegawai

Self-efficacy terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga hipotesis kedua diterima. Semakin tinggi keyakinan pegawai terhadap kemampuannya, semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. di RSIP, tingginya tuntutan pelayanan menuntut pegawai untuk mampu mengambil keputusan secara cepat dan akurat. Oleh karena itu, *self-efficacy* menjadi modal psikologis penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Temuan ini mendukung *Social Cognitive Theory* (Bandura, 1997) serta sejalan dengan penelitian Li et al. (2023); Tarigan et al. (2026).

Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Kepuasan Kerja

POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga hipotesis ketiga diterima. Dukungan organisasi dalam bentuk perhatian pimpinan, fasilitas kerja, dan apresiasi mampu membuat pegawai merasa dihargai, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan kerja. Hasil ini memperkuat *Social Exchange Theory* dan konsisten dengan temuan Larsman et al. (2024); Purwono et al. (2023).

Pengaruh Self-Efficacy terhadap Kepuasan Kerja

Self-efficacy juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga hipotesis keempat diterima. Pegawai yang yakin terhadap kemampuannya cenderung lebih mampu menghadapi tekanan kerja dan merasakan keberhasilan dalam menjalankan tugas, sehingga kepuasan kerja meningkat. Temuan ini mendukung *Social Cognitive Theory* dan sejalan dengan penelitian Li et al. (2023).

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Kepuasan kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga hipotesis kelima ditolak. Di lingkungan rumah sakit yang sangat terikat pada SOP dan indikator mutu, pencapaian kinerja lebih ditentukan oleh tuntutan profesional dibandingkan dengan kondisi emosional pegawai. Dengan demikian, kepuasan kerja belum menjadi faktor penentu utama kinerja. Hasil ini sejalan dengan temuan Ariansy & Kurnia (2022).

Peran Mediasi Kepuasan Kerja

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh POS maupun *self-efficacy* terhadap kinerja pegawai (hipotesis keenam dan ketujuh ditolak). Meskipun POS dan *self-efficacy* mampu meningkatkan kepuasan kerja, peningkatan tersebut tidak diteruskan menjadi peningkatan kinerja. Hal ini memperkuat argumen bahwa dalam organisasi pelayanan kesehatan yang memiliki regulasi ketat, kinerja lebih banyak dipengaruhi oleh faktor profesionalisme dan keyakinan diri dibandingkan melalui mekanisme kepuasan kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ratnasari et al. (2023); Prastica & Silitonga (2022). Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *self-efficacy* merupakan faktor paling dominan dalam mendorong kinerja pegawai di RSIP, baik secara langsung maupun dibandingkan dengan jalur mediasi kepuasan kerja. Sementara itu, dukungan organisasi lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan kerja, tetapi belum cukup kuat untuk mendorong kinerja secara langsung maupun tidak langsung.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) dan kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, baik secara langsung

maupun melalui mediasi. Sebaliknya, *self-efficacy* terbukti menjadi faktor paling dominan yang memengaruhi kinerja pegawai di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Temuan ini menunjukkan bahwa keyakinan individu terhadap kemampuan profesionalnya lebih menentukan pencapaian kinerja dibandingkan dukungan organisasi maupun tingkat kepuasan kerja. Berdasarkan hasil tersebut, manajemen RSIP disarankan untuk memprioritaskan penguatan *self-efficacy* pegawai melalui pelatihan teknis, pendampingan atasan, dan pemberian umpan balik konstruktif secara rutin. Dukungan organisasi sebaiknya lebih diarahkan pada aspek teknis yang berkaitan langsung dengan pelayanan klinis. Meskipun kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, upaya peningkatan kesejahteraan pegawai tetap diperlukan untuk menjaga loyalitas dan retensi.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu hanya dilakukan pada satu rumah sakit dengan desain cross-sectional, serta model penelitian hanya mampu menjelaskan 56,8% variasi kinerja pegawai. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas objek penelitian ke berbagai institusi kesehatan dan menambahkan variabel lain seperti *work engagement*, komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior* (OCB), motivasi kerja, dan beban kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Alolayyan, M. N., Alyahya, M., 2023. Operational flexibility impact on hospital performance through the roles of employee engagement and management capability. *BMC Health Services Research*, 23(1). DOI: [10.1186/s12913-023-09029-y](https://doi.org/10.1186/s12913-023-09029-y)
- Ardhanti, D. M., Rahardja, E., 2017. Pengaruh Pelatihan, Efikasi Diri dan Keterikatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Patra Semarang Hotel & Convention), *Diponegoro Journal of Management*, 6(3), 165–175. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/17325>
- Ariansy, N., Kurnia, M., 2022. Pengaruh Stres Kerja, Insentif Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Borobudur Management Review*. 2(1). 1-23. DOI: [10.31603/bmar.v2i1.6820](https://doi.org/10.31603/bmar.v2i1.6820)
- Bandura, A., 1997. *Self-efficacy: The exercise of control*. W H Freeman/Times Books/ Henry Holt & Co.
- Blau, P. M., 1964. *Exchange and Power in Social Life*. John Wiley & Sons.
- Dong, M., Xiao, Y., Shi, C., Li, G., 2023. Measuring and improving performance of clinicians: an application of patient-based records. *BMC Health Services Research*, 23(1). 775. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09772-2>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., Sowa, D., 1986. Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. 71(3), 500-507. DOI: [10.1037/0021-9010.71.3.500](https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500)
- Fetriah, D., Herminingsih, A., 2023. The Effect of Perceived Organizational Support, Work Motivation, and Competence on Employee Performance Mediated by Employee Engagement. *Dinasti International Journal of Management Science*, 5(1), 22–33. <https://doi.org/10.31933/dijms.v5i1.2023>
- Gemilang, I. G. N. B. A., Riana, I. G., 2021. The Effect of Perceived Organizational Support on Employee Engagement and Employee Performance. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 5(3), 260–264, <http://www.kemalapublisher.com/index.php/JoMA/article/view/594/580>
- Hair, J., Hult, G. T. M., Ringle, C., Sarstedt, M., Danks, N., Ray, S., 2021. *Evaluation of the Structural Model*. In book: Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R, 115-138, DOI: [10.1007/978-3-030-80519-7_6](https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_6)
- Larsman, P., Pousette, A., Törner, M., 2024. The impact of a climate of perceived organizational support on nurses' well-being and healthcare-unit performance: A longitudinal questionnaire study. *Journal of Advanced Nursing*, 80(12), 4921–4932. <https://doi.org/10.1111/jan.16188>
- Li, R., Liu, J., Xia, W., Ma, J., 2023. Linking Frontline Employee Self-Efficacy to Customer Service Performance in Healthcare Industry: A Dynamic Capability Perspective. *Risk Management and Healthcare Policy*, 16, 2727–2739. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S440120>
- Luthans, F., 2007. *Organizational Behavior*, 11th ed. McGraw-Hill/Irwin.

- Mathis, R. L., Jackson, J. H., 2011. *Human Resource Management*, 13th ed. Boston, MA: West-South.
- Prastica, E. J., Silitonga, P., 2022. Pengaruh Self-Efficacy dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Manhattan Hotel Jakarta. *Human Capital Development*, 9(1), 1-17, <https://ejournal.asaindo.ac.id/index.php/hcd/article/view/2316/>
- Purwono, H., Utari, W., Prasetyo, I., 2023. Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Komitmen Pegawai Melalui Kepuasan Kerja. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, 1(1), 153–162. DOI: <https://doi.org/10.59024/jise.v1i1.136>
- Ratnasari, D., Utami, H. N., Prasetya, A., 2023. The Impacts of Perceived Organizational Support and Work Environment on Employee Performance: The Mediating Effects of Job Satisfaction. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 17(2), 267-281. DOI: <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2023.017.02.10>
- Syahreza, D. S., Bahri, S., Akhyar, C., Bachri, N., Muhamad, N. S., 2025. Impact of Self-Efficacy and Employee Empowerment on Employee Performance: Mediating Role of Job Satisfaction. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 21(1), 50–64. DOI: [10.33830/jom.v21i1.9597.2025](https://doi.org/10.33830/jom.v21i1.9597.2025)
- Tarigan, J. E. S., Sadana, S. M. S., Siagian, B., Winarto, O. P., 2026. The Influence of Perceived Organizational Support and Competence on Employee Performance, with Job Satisfaction as a Mediating Variable in BCA Express Jabodetabek. *Dinasti International Journal of Management Science*, 7(3), 466–474. DOI: [10.38035/dijms.v7i3.6170](https://doi.org/10.38035/dijms.v7i3.6170)
- World Health Organization (WHO), 2022. *Global Strategy on Human Resources for Health: Workforce 2030: Reporting at Seventy-fifth World Health Assembly*. <https://www.who.int/news/item/02-06-2022-global-strategy-on-human-resources-for-health--workforce-2030>