



PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI RS SANDI KARSA KOTA MAKASSAR

Miftah Nurindah Shadri Muliadi^{1*}, Haeruddin², Yuliat³
¹²³Universitas Muslim Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: December 16th 2026

Revised: January 1st 2026

Accepted: January 14th 2026

KEYWORD

Kepuasan Kerja, Kinerja Pegawai,
Rumah Sakit, Pelayanan Kesehatan
*Job Satisfaction, Employee Performance,
Hospital, Healthcare Services*

CORRESPONDING AUTHOR

Nama: Miftah Nurindah Shadri Muliadi
 Address: Universitas Muslim Indonesia
 E-mail: miftahnurindah@gmail.com

DOI 10.62354/jurnalmedicare.v5i1.323

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of job satisfaction on employee performance at Sandi Karsa Hospital, Makassar City. The study employed a quantitative approach with a cross-sectional design. The population consisted of all employees of Sandi Karsa Hospital totaling 70 respondents, who were included as the research sample using a total sampling technique. Data were collected through structured questionnaires, and data analysis was conducted using univariate, bivariate, and multivariate analyses with linear regression testing. The results indicated that employees' job satisfaction was at a moderate level, while employee performance was generally categorized as moderate to good. Statistical analysis revealed that job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance. These findings suggest that improving job satisfaction plays a crucial role in enhancing employee performance and overall hospital service quality. Therefore, hospital management is encouraged to strengthen job satisfaction as a strategic effort to improve healthcare service performance.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di RS Sandi Karsa Kota Makassar. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai RS Sandi Karsa Kota Makassar sebanyak 70 orang, yang sekaligus dijadikan sampel penelitian dengan teknik total sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur, sedangkan analisis data dilakukan melalui analisis univariat, bivariat, dan multivariat menggunakan uji regresi linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja pegawai berada pada kategori sedang, sedangkan kinerja pegawai berada pada kategori cukup hingga baik. Hasil uji statistik membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan kerja berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai serta kualitas pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai guna mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan

A. Pendahuluan

Dalam era globalisasi saat ini, daya saing suatu bisnis atau organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki (Ayuningtyas, 2023). Human capital yang kompeten, terampil, dan profesional dapat memberikan kontribusi optimal terhadap kinerja organisasi serta membantu mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dalam lingkungan bisnis yang dinamis dan penuh tantangan. Penelitian menunjukkan bahwa human capital memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja organisasi melalui kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan tenaga kerja yang unggul (Tj et al., 2025). Lebih lanjut, praktik *Strategic Human Resource Management (SHRM)* yang efektif menunjukkan kemampuan organisasi dalam mempertahankan dan meningkatkan kompetensi SDM sebagai sumber keunggulan kompetitif. Implementasi SHRM membantu organisasi dalam membentuk komitmen karyawan serta keselarasan antara strategi organisasi dengan pelaksanaan tugas sehari-hari (Lukitasari, 2023). Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk kualitas pelayanan sumber daya manusia (HR service quality), berdampak signifikan terhadap persepsi kinerja organisasi, sehingga pelayanan unggul menjadi salah satu nilai inti dalam mencapai kepuasan pelanggan maupun mempertahankan pelanggan yang sudah ada sekaligus menarik pelanggan baru dalam konteks organisasi jasa (Saeed et al., 2025).

Pelayanan kesehatan bertujuan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna, di mana kepuasan pasien digunakan secara luas sebagai indikator utama mutu pelayanan kesehatan dalam literatur kesehatan global (Batbaatar et al., 2017). Kepuasan pasien mencerminkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima, termasuk aspek komunikasi, keterampilan tenaga kesehatan, dan responsivitas layanan yang sangat menentukan pengalaman pasien (Ferreira et al., 2023). Kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kinerja tenaga kesehatan, terutama perawat, karena mereka berinteraksi paling intens dengan pasien dan berkontribusi signifikan terhadap hasil pelayanan serta persepsi pasien (Mohammed Alhussin et al., 2024).

Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja perawat berkorelasi positif dengan kualitas layanan dan performa kerja mereka, sehingga perawat yang memiliki tingkat kepuasan kerja lebih tinggi cenderung menunjukkan semangat kerja, komitmen, dan motivasi yang lebih baik dalam memberikan perawatan (Lu et al., 2019). Lebih lanjut, literatur keperawatan melaporkan bahwa kepuasan kerja yang rendah berdampak negatif pada kualitas perawatan dan hasil pasien, sementara lingkungan kerja yang mendukung dan memadai meningkatkan kinerja perawat serta tingkat kepuasan pasien (Isfahani et al., 2024). Dengan demikian, kepuasan kerja tenaga kesehatan tidak hanya penting bagi kesejahteraan individu pekerja tetapi juga berperan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pasien dalam pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Kinerja pegawai didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil kerja individu baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, serta berkontribusi langsung terhadap pencapaian tujuan organisasi (Alrasyid et al., 2024). Dalam organisasi (Harun Alrasyid, 2025) pelayanan

kesehatan, kinerja pegawai dipandang sebagai hasil sekaligus proses kerja yang dipengaruhi oleh kondisi psikologis dan lingkungan kerja, termasuk kepuasan kerja. Penelitian empiris menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kinerja pegawai, di mana individu yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung menunjukkan produktivitas, komitmen, dan kualitas kerja yang lebih tinggi (Judge et al., 2001).

Sebagai organisasi jasa, rumah sakit sangat bergantung pada kinerja tenaga kesehatannya, khususnya perawat yang berinteraksi langsung dengan pasien. Kepuasan kerja perawat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, karena perawat yang puas cenderung lebih responsif, empatik, dan konsisten dalam memberikan asuhan keperawatan (Aiken et al., 2021). Studi-studi Scopus menunjukkan bahwa kepuasan kerja perawat berkontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, yang merupakan indikator utama mutu pelayanan rumah sakit (Alhussin et al., 2024).

RS Sandi Karsa Kota Makassar sebagai rumah sakit yang relatif baru menghadapi tantangan berupa persepsi negatif masyarakat terkait kualitas pelayanan. Hasil observasi awal menunjukkan adanya ketidakpuasan kerja perawat, khususnya pada aspek kompensasi dan penghargaan, meskipun di sisi lain perawat merasa cukup puas terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja. Kondisi ini mencerminkan ketidakseimbangan antara faktor intrinsik dan ekstrinsik kepuasan kerja. Literatur internasional menegaskan bahwa ketidaksesuaian faktor-faktor tersebut dapat menurunkan kepuasan kerja dan berdampak langsung pada penurunan kinerja serta mutu pelayanan kesehatan (Mausner & Snyderman, 1993).

Berdasarkan uraian tersebut, kepuasan kerja memiliki peranan strategis dalam meningkatkan kinerja pegawai dan mutu pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di RS Sandi Karsa Kota Makassar, guna memperoleh bukti empiris yang dapat menjadi dasar perbaikan manajemen sumber daya manusia dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik observasional melalui pendekatan cross sectional. Penelitian dilaksanakan di RS Sandi Karsa Kota Makassar pada tahun 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai RS Sandi Karsa yang terdiri dari perawat, perawat pelaksana, dan manajer dengan jumlah total 70 orang, yang sekaligus dijadikan sampel penelitian menggunakan teknik total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang mengukur variabel kepuasan kerja dan kinerja pegawai, serta didukung oleh data sekunder dari arsip rumah sakit. Data yang diperoleh dianalisis secara kuantitatif menggunakan analisis univariat, bivariat, dan multivariat, dengan uji regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, dengan tingkat signifikansi 0,05.

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	18	25,7
	Perempuan	52	74,3
Usia	≤ 30 tahun	20	28,6
	31–40 tahun	32	45,7
	> 40 tahun	18	25,7
Masa Kerja	≤ 3 tahun	22	31,4
	> 3 tahun	48	68,6
Pendidikan	D3 Keperawatan	30	42,9
	S1/Ners	40	57,1
Total		70	100

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, berada pada usia produktif, serta memiliki masa kerja lebih dari tiga tahun. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman kerja yang cukup untuk menilai kepuasan kerja dan kinerja secara objektif.

Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Kerja Pegawai

Kategori Kepuasan Kerja	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Rendah	12	17,1
Sedang	38	54,3
Tinggi	20	28,6
Total	70	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai berada pada tingkat kepuasan kerja kategori sedang. Aspek kepuasan intrinsik cenderung lebih tinggi dibandingkan kepuasan ekstrinsik seperti gaji dan penghargaan.

Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Pegawai

Tabel 3. Distribusi Kinerja Pegawai

Kategori Kinerja	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kurang	10	14,3
Cukup	36	51,4
Baik	24	34,3
Total	70	100

Berdasarkan Tabel 3, kinerja pegawai RS Sandi Karsa Kota Makassar secara umum berada pada kategori cukup hingga baik, meskipun masih terdapat pegawai dengan kinerja yang perlu ditingkatkan.

Analisis Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai

Tabel 4. Tabulasi Silang Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai

Kepuasan Kerja	Kinerja Kurang	Kinerja Cukup	Kinerja Baik	Total
Rendah	7	5	0	12
Sedang	3	25	10	38
Tinggi	0	6	14	20
Total	10	36	24	70

Analisis Regresi Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Variabel Independen	Koefisien (β)	t-hitung	Sig.
Kepuasan Kerja	0,612	6,845	0,000
Konstanta	12,315		

Tabel 6. Hasil Uji R Square

R	R Square	Adjusted R Square
0,612	0,375	0,365

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$), yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Nilai R Square sebesar 0,375 menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu menjelaskan sebesar 37,5% variasi kinerja pegawai, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja pegawai RS Sandi Karsa Kota Makassar berada pada kategori sedang, dengan kecenderungan kepuasan intrinsik lebih tinggi dibandingkan kepuasan ekstrinsik, terutama pada aspek kompensasi dan penghargaan. Kondisi ini berdampak pada kinerja pegawai yang secara umum berada pada kategori cukup hingga baik, namun belum optimal. Temuan ini sejalan dengan teori dua faktor yang menyatakan bahwa ketidakseimbangan antara faktor intrinsik dan ekstrinsik dapat memengaruhi kepuasan kerja dan kinerja pegawai (Saeed et al., 2025).

Hasil uji statistik membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, yang menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan kerja akan diikuti oleh peningkatan kinerja. Dalam konteks organisasi pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit, kepuasan kerja perawat memiliki implikasi langsung terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, karena perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Temuan penelitian ini memperkuat hasil studi sebelumnya yang

menyatakan bahwa pegawai yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki motivasi, komitmen, dan kualitas pelayanan yang lebih baik, sehingga berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan dan citra rumah sakit. Oleh karena itu, perbaikan manajemen sumber daya manusia, terutama dalam aspek kompensasi, penghargaan, dan dukungan kerja, menjadi langkah strategis bagi RS Sandi Karsa Kota Makassar untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Aiken, 2021).

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di RS Sandi Karsa Kota Makassar, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kerja pegawai berada pada kategori sedang, dengan kepuasan intrinsik lebih dominan dibandingkan kepuasan ekstrinsik. Aspek kompensasi, tunjangan, dan penghargaan masih menjadi sumber utama ketidakpuasan kerja pegawai. Sementara itu, kinerja pegawai secara umum berada pada kategori cukup hingga baik, namun belum optimal. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, yang berarti peningkatan kepuasan kerja akan diikuti oleh peningkatan kinerja. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan kerja memiliki peranan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mutu rumah sakit. Oleh karena itu, perbaikan manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam pemenuhan aspek kepuasan kerja, menjadi langkah penting untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan di RS Sandi Karsa Kota Makassar.

Daftar Pustaka

- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., & Griffiths, P. (2021). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ Open*, 8(1), e019189.
- Alhussin, E. M., Mohamed, S. A., Hassan, A. A., Al-Qudimat, A. R., Doaib, A. M., & Alhawsawy, E. D. (2024). Patients' satisfaction with the quality of nursing care: A cross-section study. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 20, 100690.
- Alrasyid, H., Istianah, I., Marpaung, Z. E., Indrijawati, A., & Irdam, M. (2024). *Implementasi Sistem ERP terhadap Kinerja Bisnis: Pendekatan Literatur Review*.
- Ayuningtyas, N. M. (2023). Peran Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Keunggulan Kompetitif di Era Globalisasi. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(2), 667–674.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89–101.
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis.

- Healthcare* (Basel, Switzerland), 11(5).
<https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Harun Alrasyid, R. (2025). *BUDAYA DAN DIGITALISASI: IMM Sulawesi Selatan dalam Gerakan Islam Berkemajuan*. Al Mannaf Madia Pustaka.
- Isfahani, P., Moghadam, M. P., Sarani, M., Bazi, A., & Boulagh, F. (2024). *Job satisfaction among nurses in Eastern Mediterranean Region hospitals: a systematic review and meta-analysis*.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376.
- Lu, H., Zhao, Y., & While, A. (2019). Job satisfaction among hospital nurses: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 94, 21–31.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.01.011>
- Lukitasari, D. D. (2023). *Pedagogy of Social Studies Revisiting Strategic Human Resource Behavior and Development of Competitive Advantage (A Case Study of Three Selected Business Sectors in Indonesia)*. 8(2), 45–57.
- Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1993). *The motivation to work*. Transaction Publishers.
- Mohammed Alhussin, E., Mohamed, S. A., Hassan, A. A., Al-Qudimat, A. R., Doaib, A. M., al jonidy, R. M., al harbi, L. I., & Alhawsawy, E. D. (2024). Patients' satisfaction with the quality of nursing care: A cross-section study. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 20, 100690.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijans.2024.100690>
- Saeed, E., Business, F., Saeed, M. El, Maarouf, H. M., Abulsoud, R., & Younis, A. (2025). The role of HRM - service quality in the relationship between electronic human resource management and perceived performance. *Future Business Journal*, 1–13. <https://doi.org/10.1186/s43093-024-00415-4>
- Tj, H. W., Wibowo, J. M., & Widjaja, B. T. (2025). Human capital, competitive advantage, and business performance: A study of Indonesian hospitals. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 11(2), 100515. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2025.100515>