

Analisis Kepuasan Kerja dan Kinerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Pusdikkes Jakarta Timur

Elfrida Novita Savitri, Budiharto, Samingan

Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Magister, Universitas Respati Indonesia
Email: elf.novita2022@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan di rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai elemen, salah satunya adalah kinerja serta kepuasan kerja perawat yang merupakan tenaga medis dengan jumlah terbesar dan memiliki peran langsung dalam memberikan perawatan kepada pasien. Di Rumah Sakit Pusdikkes Jakarta Timur, teridentifikasi adanya penurunan kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan, yang diduga berkaitan dengan aspek kepuasan kerja dan kinerja para perawat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak dari kepuasan kerja dan kinerja perawat terhadap kualitas pelayanan di RS Pusdikkes Jakarta Timur. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Populasi yang diteliti mencakup seluruh perawat pelaksana di RS Pusdikkes yang berjumlah 78 orang, di mana seluruhnya dijadikan sebagai sampel melalui teknik total sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang berbasis skala Likert, yang telah melalui proses pengujian validitas dan reliabilitas. Analisis data dilakukan dengan berbagai metode, termasuk uji univariat, uji bivariat menggunakan Chi-Square, serta analisis multivariat melalui regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki tingkat kepuasan kerja dan kinerja yang tinggi. Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan kualitas pelayanan ($p = 0,004$), serta antara kinerja perawat dan kualitas pelayanan ($p = 0,001$). Analisis multivariat mengungkapkan bahwa kinerja perawat merupakan faktor paling berpengaruh, dengan peluang 31,8 kali memberikan dampak pada kualitas pelayanan ($p=0,000$), sedangkan kepuasan kerja ($p=0,620$) tidak berpengaruh ketika kinerja perawat diperhitungkan. Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan kinerja perawat secara bersamaan berkontribusi terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah manajerial yang fokus pada peningkatan kesejahteraan dan evaluasi kinerja perawat secara sistematis untuk memastikan mutu pelayanan yang optimal.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Kinerja Perawat, Kualitas Pelayanan

Abstract

The quality of hospital services is influenced by various factors, one of which is the performance and job satisfaction of nurses, who represent the largest group of healthcare professionals and play a direct role in delivering patient care. At Rumah Sakit Pusdikkes, East Jakarta, a decline in patient satisfaction with nursing services has been identified, which is suspected to be related to nurses' job satisfaction and performance. This study aims to analyze the impact of job satisfaction and nurse performance on the quality of healthcare services at RS Pusdikkes East Jakarta. This study employed a quantitative research method with a cross-sectional design. The study population consisted of all 78 staff nurses at RS Pusdikkes, all of whom were included as the sample using a total sampling technique. Data were collected using a Likert scale-based questionnaire that had undergone validity and reliability testing. Data analysis was carried out through several methods, including univariate analysis, bivariate analysis using the Chi-Square test, and multivariate analysis through logistic regression. The results showed that most nurses had high levels of job satisfaction and performance. There was a significant relationship between job satisfaction and service quality ($p = 0.004$), as well as between nurse performance and service quality ($p = 0.001$). Multivariate analysis revealed that nurse performance was the most influential factor, with an odds ratio of 31.8 in affecting service quality ($p = 0.000$), while job satisfaction ($p = 0.620$) did not have a significant effect when nurse performance

<http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/jukmas>

Article History :

Submitted 10 September 2025, Accepted 20 April 2026, Published 23 April 2026

was taken into account. Based on these findings, it can be concluded that job satisfaction and nurse performance jointly contribute to service quality. Therefore, managerial efforts should focus on improving nurses' well-being and systematically evaluating their performance to ensure optimal healthcare service quality.

Keywords : Job Satisfaction, Nurse Performance, Service Quality

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. World Health Organization (WHO) menegaskan bahwa mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sarana dan prasarana, tetapi sangat dipengaruhi oleh kinerja sumber daya manusia kesehatan, khususnya perawat sebagai tenaga terbesar dan pemberi asuhan langsung kepada pasien. Di Indonesia, berbagai laporan nasional menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan, terutama pada aspek ketepatan tindakan, komunikasi, dan empati, berperan besar dalam membentuk persepsi mutu pelayanan rumah sakit.

Di RS Pusdikkes Jakarta Timur, laporan internal rumah sakit menunjukkan adanya tren penurunan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dalam tiga tahun terakhir. Kondisi ini diduga berkaitan dengan beberapa faktor, antara lain tingginya beban kerja perawat, sistem penghargaan yang belum optimal, serta keterbatasan kesempatan pengembangan karier. Survei awal yang dilakukan pada tahun 2023 juga menunjukkan bahwa 42% perawat menyatakan kurang puas terhadap

pekerjaannya, terutama pada aspek kompensasi dan pengembangan karier, yang berpotensi berdampak pada kinerja dan kualitas pelayanan keperawatan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan kinerja perawat berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada rumah sakit umum atau swasta, sementara kajian pada rumah sakit militer masih terbatas. Rumah sakit militer memiliki karakteristik organisasi yang khas, seperti struktur hierarkis dan budaya disiplin yang kuat, yang dapat memengaruhi dinamika kepuasan kerja dan kinerja perawat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan kinerja perawat terhadap kualitas pelayanan di RS Pusdikkes Jakarta Timur sebagai dasar perumusan kebijakan peningkatan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit militer..

METODE

Penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional dilakukan di RS Pusdikkes Jakarta Timur tahun 2025. Populasi adalah seluruh perawat pelaksana (n=78) dengan teknik total sampling. Kriteria inklusi meliputi

perawat aktif dengan masa kerja ≥ 1 tahun dan bersedia menjadi responden, sedangkan kriteria eksklusi adalah perawat cuti dan kuesioner tidak lengkap. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert 5 poin yang telah valid dan reliabel (Cronbach's alpha $> 0,70$), mencakup kepuasan kerja (Job Satisfaction Survey) (6), kinerja perawat berbasis standar praktik PPNI (7), dan kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL (8). Analisis data meliputi univariat, bivariat (Chi-Square), dan multivariat menggunakan regresi logistik ordinal ($p < 0,05$). Penelitian ini telah mendapat persetujuan etik dan informed consent dari responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagian besar perawat di RS Pusdikkes Jakarta Timur menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi (70,5%), kinerja yang baik (71,8%), serta menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik (74,4%). Hasil analisis bivariat mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara kepuasan kerja dan kualitas pelayanan ($p = 0,004$), serta antara kinerja perawat dan kualitas pelayanan ($p = 0,001$). Melalui analisis multivariat juga memperjelas bahwa kinerja perawat berperan sebagai mediator antara kepuasan kerja dan kualitas pelayanan. Kepuasan kerja menunjukkan hubungan signifikan dengan kualitas pelayanan pada analisis bivariat, namun kehilangan signifikansinya setelah kinerja perawat dimasukkan dalam model. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan

kerja berkontribusi terhadap kualitas pelayanan melalui peningkatan kinerja, bukan melalui pengaruh langsung, sejalan dengan model motivasi–kinerja–outcome dalam manajemen sumber daya manusia. Temuan ini konsisten dengan Aiken et al. yang mengindikasikan hubungan antara kinerja perawat, kepuasan pasien, serta penurunan komplikasi klinis (2). Hal serupa diungkapkan Lu et al. bahwa kepuasan kerja dapat meningkatkan motivasi dan pada akhirnya kinerja perawat, meskipun pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan lebih lemah (3).

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian (n=78)

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kepuasan Kerja	Tinggi	55	70,5
	Rendah	23	29,5
Kinerja Perawat	Tinggi	56	71,8
	Rendah	22	28,2
Kualitas Pelayanan	Baik	58	74,4
	Kurang	20	25,6

Tabel 2. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kinerja Perawat terhadap Kualitas Pelayanan

Variabel	P-value	OR	Keterangan
Kepuasan Kerja	0,004	2,95	Signifikan
Kinerja Perawat	0,001	4,72	Signifikan

Tabel 3. Hasil Analisis Multivariat (Analisis Regresi Logistik Ordinal)

Variabel	OR	p-value	Interpretasi
Kepuasan Kerja	1,42	0,620	Tidak signifikan jika kinerja dihitung
Kinerja Perawat	31,8	0,000	Faktor dominan

Dimensi Kepuasan Kerja: Kepuasan kerja perawat diukur melalui aspek kompensasi, kondisi kerja, hubungan dengan atasan, hubungan antar rekan, peluang pengembangan karir, dan pengakuan (6). Dimensi kompensasi dan pengembangan karir seringkali menjadi sumber ketidakpuasan, sebagaimana juga ditemukan di rumah sakit Indonesia oleh Setyowati et al. (7). Namun, dimensi intrinsik seperti pengakuan dan makna kerja lebih berperan dalam membangun motivasi internal yang berdampak pada kinerja.

Dimensi Kinerja Perawat: Kinerja perawat mengacu pada standar praktik PPNI (7), yang mencakup ketepatan dalam tindakan, komunikasi efektif, kepatuhan pada prosedur, serta profesionalisme. Dimensi ini sejalan dengan Kusumawati dan Handiyani yang menegaskan bahwa indikator kinerja klinis berperan sebagai mediator penting dalam hubungan kepuasan kerja dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, peningkatan kinerja tidak hanya memengaruhi kepuasan

pasien, tetapi juga memperkuat peran perawat dalam tim kesehatan.

Ditinjau dari dimensi SERVQUAL (8), kualitas pelayanan di RS Pusdikkes Jakarta Timur paling kuat pada dimensi reliability dan responsiveness, yang sangat bergantung pada kinerja klinis perawat. Sebaliknya, dimensi empathy relatif lebih lemah, yang kemungkinan dipengaruhi oleh beban kerja dan keterbatasan waktu interaksi perawat dengan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja perawat terutama berdampak pada aspek teknis pelayanan, sementara aspek afektif memerlukan intervensi manajerial tambahan.

Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya di rumah sakit umum dan swasta, besarnya pengaruh kinerja perawat dalam penelitian ini relatif lebih tinggi. Perbedaan magnitudo ini dapat dijelaskan oleh karakteristik rumah sakit militer yang memiliki struktur hierarkis dan budaya disiplin tinggi, sehingga variasi kinerja perawat lebih menentukan kualitas pelayanan dibandingkan variasi kepuasan kerja.

Implikasi manajerial dari temuan ini adalah perlunya penguatan supervisi klinis, pelatihan kompetensi teknis dan komunikasi, penerapan evaluasi dan reward berbasis kinerja, serta pengembangan jenjang karier untuk menjaga kepuasan kerja dan keberlanjutan kinerja perawat.

Penelitian ini memiliki keterbatasan berupa desain cross-sectional, jumlah sampel

terbatas, penggunaan instrumen self-report, serta konteks rumah sakit militer yang membatasi generalisasi hasil. Penelitian lanjutan dengan desain longitudinal dan cakupan institusi yang lebih luas direkomendasikan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat di RS Pusdikkes Jakarta Timur memiliki kepuasan kerja yang tinggi (70,5%), kinerja yang baik (71,8%), dan menilai kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori baik (74,4%). Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan kualitas pelayanan ($p=0,004$), serta hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dan kualitas pelayanan ($p=0,001$). Namun, hasil analisis multivariat mengungkapkan bahwa kinerja perawat merupakan faktor dominan yang memengaruhi kualitas pelayanan, dengan nilai odds ratio (OR) sebesar 31,8 ($p=0,000$). Kepuasan kerja tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan setelah kinerja perawat diperhitungkan ($p=0,620$). Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan keperawatan lebih ditentukan oleh kinerja klinis perawat dalam praktik sehari-hari, sementara kepuasan kerja berperan sebagai faktor pendukung yang memengaruhi kinerja secara tidak langsung. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit disarankan untuk memfokuskan kebijakan

pada peningkatan kinerja perawat melalui pelaksanaan pelatihan kompetensi teknis keperawatan dan komunikasi terapeutik secara berkala, disertai penerapan supervisi klinis terjadwal oleh kepala ruangan atau perawat senior. Evaluasi kinerja perlu dilakukan secara sistematis menggunakan indikator praktik keperawatan berbasis standar PPNI sebagai dasar umpan balik dan pengambilan keputusan manajerial. Selain itu, kepuasan kerja perawat perlu dipertahankan melalui pengembangan jenjang karier yang jelas, pemberian penghargaan berbasis capaian kinerja, serta peningkatan kesejahteraan yang selaras dengan beban dan tanggung jawab kerja. Implementasi langkah-langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan keperawatan secara berkelanjutan dan memperkuat pencapaian standar kualitas pelayanan rumah sakit.

UCAPAN TERIMAKASIH :

Para penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak RS Pusdikkes Jakarta Timur, Universitas Respati Indonesia, serta seluruh responden penelitian atas dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA :

- [1] World Health Organization. Quality of care in health services: a planning guide. Geneva: WHO; 2022.

- [2] Aiken LH, Sloane D, Griffiths P, Rafferty AM, Bruyneel L, McHugh M, et al. Nursing skill mix in European hospitals: cross-sectional study of the association with mortality, patient ratings, and quality of care. *BMJ Qual Saf.* 2018;26(7):559–68.
- [3] Lu H, Zhao Y, While A. Job satisfaction among hospital nurses: a literature review. *Int J Nurs Stud.* 2019;94:21–31.
- [4] Platis C, Reklitis P, Zimeras S. Relation between job satisfaction and job performance in healthcare services. *Procedia Soc Behav Sci.* 2015;175:480–7.
- [5] Tzeng HM, Ketefian S. The relationship between nurses' job satisfaction and inpatient satisfaction: an exploratory study in a Taiwan teaching hospital. *J Nurs Care Qual.* 2002;16(2):39–49.
- [6] Spector PE. *Job Satisfaction Survey (JSS)*. Florida: University of South Florida; 2021.
- [7] Persatuan Perawat Nasional Indonesia. *Standar Praktik Keperawatan*. Jakarta: PPNI; 2017.
- [8] Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail.* 1988;64(1):12–40.