

JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)

Penerbit: Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat

Universitas Muslim Indonesia

Journal Homepage:

<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>

Original Article

Hubungan Work Engagement dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan di RSUD Haji dan RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2022

Anniza Fitrah Muhammad, Suharni, Nurmiati Muchlis

Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

*Email corresponding author: suharniafachrin@umi.ac.id

ABSTRACT

Background: Work Engagement is influenced by two factors, namely job resources and personal resources. Job resources are one of the extrinsic factors that employees get when they are at work. Job resources are related to performance feedback, autonomy, and learning opportunities. The purpose of the study was to analyze the effect of Work Engagement and Job Satisfaction on HR Performance at the Haji Hospital and Labuang Baji Hospital Makassar City.

Method: This type of research is quantitative research. This research was conducted at Haji Hospital and Labuang Baji Hospital, Makassar City. The population and samples in this study were human resources at Labuang Baji Hospital and Haji Hospital totaling 55 people. Sampling technique used in this research is Total Sampling.

Results: Shows that the p-value of the path analysis test results between Work Engagement on Performance through Satisfaction is 0.000 which is smaller than 0.05 (p-value <0.05) so it is concluded that there is an effect of Work Engagement indirectly affecting Performance through HR satisfaction at the Haji Hospital and Labuang Baji Hospital Makassar City by 1,603, so it is concluded that there is an effect of Work Engagement indirectly affecting Performance through HR satisfaction at the Haji Hospital and Labuang Baji Hospital Makassar City by 1,603, Showing the relationship between work engagement and performance. In work engagement disagree shows that 4 respondents (7.27%) have poor performance and 2 respondents (3.64%) have good performance. In addition, work engagement agree shows that 20 respondents (36.36%) have poor performance and 29 respondents (52.73%) have good performance. Based on the results of the relationship test, the p-value is 0.228 which is greater than 0.05, this indicates that there is no relationship between work engagement and performance. Shows the relationship between job satisfaction and performance. In poor job satisfaction shows that 20 respondents (36.36%) have poor performance and 18 respondents (32.73%) have good performance. In addition, good job satisfaction shows that 4 respondents (7.27%) have poor performance and 13 respondents (23.64%) have good performance. Based on the results of the relationship test, it shows that the p-value is 0.044 which is smaller than 0.05, this indicates that there is a relationship between satisfaction and performance.

Keywords: Influence; Work Engagement; Job Satisfaction; Employee Performance.

ABSTRAK

Latar Belakang: Work Engagement dipengaruhi oleh dua faktor yaitu sumber daya kerja (job resources) dan sumber daya pribadi (personal resources). Sumber daya kerja (Job resources) merupakan salah satu faktor ekstrinsik yang didapatkan karyawan ketika berada di tempat kerja. Job resources berkaitan dengan performance feedback (umpan balik kinerja), autonomy (otonomi), dan learning opportunities (peluang pembelajaran). Tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh Work Engagement dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja SDM Pada RSUD Haji dan RSUD Labuang Baji Kota Makassar.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di RSUD Haji dan RSUD Labuang Baji Kota Makassar. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah sumber daya manusia di RSUD



Labuang Baji dan RSUD Haji sebanyak 55 orang. Teknik Sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah Total Sampling.

Hasil: Menunjukkan bahwa nilai p-value dari hasil uji analisis jalur antara Work Engagement terhadap Kinerja melalui Kepuasan sebesar 0.000 yang lebih kecil daripada 0.05 ($p\text{-value} < 0.05$) sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Work Engagement berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja melalui kepuasan SDM di RSUD Haji dan RSUD Labuang Baji Kota Makassar sebesar 1.603, sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Work Engagement berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja melalui kepuasan SDM di RSUD Haji dan RSUD Labuang Baji Kota Makassar sebesar 1.603, 2. Menunjukkan hubungan antara work engagement dengan kinerja. Pada work engagement tidak setuju menunjukkan bahwa 4 responden (7.27%) memiliki kinerja kurang baik dan 2 responden (3.64%) memiliki kinerja baik. Selain itu, Pada work engagement setuju menunjukkan bahwa 20 responden (36.36%) memiliki kinerja kurang baik dan 29 responden (52.73%) memiliki kinerja baik. Berdasarkan hasil uji hubungan menunjukkan bahwa nilai p-value sebesar 0.228 yang lebih besar daripada 0.05, ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara work engagement dengan kinerja. Menunjukkan hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja. Pada kepuasan kerja kurang baik menunjukkan bahwa 20 responden (36.36%) memiliki kinerja kurang baik dan 18 responden (32.73%) memiliki kinerja baik. Selain itu, Pada kepuasan kerja baik menunjukkan bahwa 4 responden (7.27%) memiliki kinerja kurang baik dan 13 responden (23.64%) memiliki kinerja baik. Berdasarkan hasil uji hubungan menunjukkan bahwa nilai p-value sebesar 0.044 yang lebih kecil daripada 0.05, ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan dengan kinerja.

Kata kunci: Pengaruh; Work Engagement; Kepuasan Kerja; Kinerja Karyawan.

LATAR BELAKANG

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Jika kinerja karyawan dapat dikelola dengan baik maka akan meningkatkan kinerja karyawan dan berdampak positif terhadap produktivitasnya dan begitupun sebaliknya. Bukan hanya kinerja karyawan yang perlu diperhatikan, namun kepuasan karyawan dalam bekerja juga penting agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan. Kepuasan kerja baik secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi produktivitas, maka dari itulah kepuasan kerja karyawan harus lebih diperhitungkan agar lebih dapat menciptakan peningkatan kinerja perusahaan (Putri, dkk, 2020). Salah satu faktor yang paling penting bagi suatu individu dalam bekerja adalah work engagement yang merupakan sebuah konsep yang bisa mencerminkan bahwa seorang individu tersebut memiliki semangat, fokus, dan juga dedikasi yang kuat dalam bekerja di perusahaan tersebut. Ikatan kerja melibatkan karyawan secara penuh atau keseluruhan, baik secara kognitif, atau secara emosi, karena dalam employee engagement dua hal tersebut secara penuh telah dilibatkan untuk membentuk suatu hubungan yang penuh arti (Rizkiana, 2011).

Work Engagement dipengaruhi oleh dua faktor dimana dua faktor dikemukakan oleh Bakker (2011) yaitu sumber daya kerja (job resources) dan sumber daya pribadi (personal resources). Sumber daya kerja (Job resources) merupakan salah satu faktor ekstrinsik yang didapatkan karyawan ketika berada di tempat kerja. Job resources berkaitan dengan performance feedback (umpan balik kinerja), autonomy (otonomi), dan learning opportunities (peluang pembelajaran) (Sinha, 2012). Selanjutnya personal resource (sumber daya pribadi) adalah evaluasi diri positif yang terkait dengan ketahanan dan mengacu pada rasa individu dari kemampuan mereka untuk mengendalikan dan memberikan dampak yang baik pada lingkungan mereka (Hobfoll et al, 2003). Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji, Rumah Sakit Umum Daerah Haji dan Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Rakyat merupakan rumah sakit pusat rujukan regional di Kota Makassar. Survey pengukuran kepuasan karyawan telah dilakukan pada ketiga rumah sakit tersebut. Hasil survey kepuasan karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji pada tahun 2021 mencapai 61.84%, untuk Rumah Sakit Umum Daerah Haji pada tahun 2021 mencapai 64.72% sedangkan Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Rakyat pada tahun 2020 mencapai 66.52%.

Namun, pada kenyatannya masih terdapat banyak keluhan pada pasien rawat jalan mengenai keramahan petugas, komunikasi petugas terkait pelayanan atau tindakan yang dibutuhkan pasien masih



kurang serta penggunaan sarana dan prasarana. Saat ini manajemen Rumah Sakit Umum yang ada di Kota Makassar dalam kegiatan operasional sehari-harinya, belum memperhatikan keseluruhan aspek atau faktor yang berpengaruh langsung terhadap peningkatan kinerjanya, namun hanya memfokuskan pada tolak ukur (indikator) BOR, LOS, BTO, TOI, dan GDR. Fokus indikator tersebut di atas mempunyai banyak kelemahan yakni dalam proses pengukuran, indikator-indikator tersebut tidak memperhatikan input dan process, hanya berfokus terhadap output guna untuk menciptakan nilai tambah bagi kepuasan pasien sebagai penerima pelayanan. Akibatnya kinerja karyawan masih jauh dari efisien, bahkan ada kecenderungan mengalami trend penurunan dari tahun ke tahun.

Berdasarkan hasil pengamatan calon peneliti yang dilakukan pada pegawai RSUD Haji dan RSUD Labuang Baji Kota Makassar bahwa diperoleh informasi kinerja karyawan belum dapat dikatakan efisien karena rata-rata masih berada pada nilai 64,72%, ini dibuktikan dengan beberapa karyawan masih ada yang sering melanggar ketentuan-ketentuan jam kerja, masuk kerja sering terlambat dan pulang lebih awal, selain itu fakta yang didapatkan di lapangan bahwa beberapa karyawan terlihat sering bersantai keruangan lain untuk mengobrol dan bahkan sering keluar di jam kerja, ini menunjukkan bahwa karyawan tidak selalu berada di tempat kerjanya, sehingga berimplikasi pada kinerja mereka yang juga berdampak pada kinerja Rumah Sakit.

Adapun hasil data yang diperoleh dari RSUD Haji dan RSUD Labuang Baji Kota Makassar mengenai rata-rata kinerja tenaga medis pada tahun 2021 yaitu kinerja pelayanan pembedahan sebesar 21,41%, kinerja pelayanan kebidanan atau persalinan sebesar 29,63%, kinerja pelayanan rawat intensif sebesar 27,18%, kinerja pada instalasi rawat jalan sebesar 21,85%, kinerja pada instalasi gawat darurat sebesar 44,12%, kinerja pada instalasi laboratorium sebesar 1,35%, kinerja pada instalasi radiologi sebesar 20,92%, kinerja pada instalasi farmasi sebesar 46,99% dan kinerja pada rehabilitasi medik sebesar 26,94%. Sumber daya kerja akan lebih menonjol dan memiliki potensi ketika karyawan dihadapkan dengan tuntutan pekerjaan yang sangat tinggi. Apabila tuntutan pekerjaan yang sangat tinggi dan diikuti dengan sumber daya pribadi yang rendah akan mengakibatkan burnout pada karyawan. Selain itu, beban kerja, tuntutan emosional dan organisasi juga memiliki hubungan yang positif dengan kelelahan emosional. Tuntutan pekerjaan cenderung untuk menggagalkan pertumbuhan pribadi dan pencapaian tujuan, serta menyebabkan kognisi dan emosi negatif.

Hal ini menyebabkan rendahnya tingkat kedisiplinan karyawan dilihat dari rendahnya kepatuhan akan jam kerja, kurangnya perhatian akan tata tertib yang berlaku dan tingginya tingkat penundaan pekerjaan karyawan, keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan baik langsung maupun tidak langsung adalah bersifat top-down, dimana karyawan yang menjadi ujung tombak hanya menjadi pelaksana kebijakan pihak manajemen serta penerapan mengembangkan kemampuan dan tersedianya kesempatan untuk menggunakan ketrampilan atau pengetahuan yang dimiliki karyawan kurang optimal. Selain itu, adanya karyawan yang kurang antusias (dedication) dalam menyelesaikan pekerjaan dan sebagian ada yang kurang senang dalam memberikan pelayanan (absorption) dan menyudahi pekerjaan untuk bergegas pulang meskipun waktu belum tepat menunjukkan waktu pulang. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul "Pengaruh Work Engagement dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia di RSUD Haji dan RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2022"

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di RSUD Haji dan RSUD Labuang Baji Kota Makassar. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah sumber daya manusia di RSUD Labuang Baji dan RSUD Haji sebanyak 55 orang. Teknik Sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah Total Sampling.



HASIL**Analisis Univariat****Tabel 1.** Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Wilayah Kerja RSUD Labuang Baji dan RSUD Haji

	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	21	38.18
Perempuan	34	61.82
Umur		
30-45 Tahun	22	40.00
46-56 Tahun	24	43.64
57-70 Tahun	9	16.36
Pendidikan		
S2	10	18.18
S3	4	7.27
Profesi Dokter	27	49.09
Dokter Spesialis	14	25.45
Lama kerja		
1-10 tahun	35	63.64
>10 tahun	20	36.36
Status pekerjaan		
PNS	50	90.91
Non PNS	5	9.09
Jabatan		
Dokter	43	78.18
Staf	12	21.82

Sumber: Data Primer Tahun 2023

Analisis Bivariat**Tabel 2.** Hubungan Antara Work Engagement dan Kepuasan Kerja dengan Kinerja

Variabel	Kinerja				Total		P value
	Kurang baik		Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Work engagement							
Tidak Setuju	4	7.27	2	3.64	6	10.91	0.228
Setuju	20	36.36	29	52.73	49	89.09	
Kepuasan Kerja							
Kurang baik	20	36.36	18	32.73	38	69.09	0.044
Baik	4	7.27	13	23.64	17	30.91	

Sumber: Data Primer Tahun 2023

Analisis Jalur

Pada penelitian ini akan menggunakan analisis jalur untuk mengetahui pengaruh langsung Work Engagement terhadap Kinerja, Kepuasan terhadap Kinerja, serta pengaruh langsung dan tidak langsung Work Engagement terhadap Kinerja melalui kepuasan. Adapun angka yang akan digunakan untuk membandingkan pengaruh langsung maupun tidak langsung dapat diketahui dengan melihat tabel hasil regresi tepatnya pada kolom standardized coefficients.



Tabel 3. Analisis Jalur

Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total	P-value
$X \rightarrow Y$	0.607		0.607	0.000
$Z \rightarrow Y$	0.848		0.848	0.000
$X \rightarrow Z \rightarrow Y$	0.755	0.848	1.603	0.000

DISKUSI***Pengaruh langsung dan tidak langsung Work Engagement terhadap Kinerja SDM melalui Kepuasan Kerja di RSUD Haji dan RSUD Labuang Baji Kota Makassar***

Berdasarkan tabel 3 ditunjukkan bahwa nilai p-value dari hasil uji analisis jalur antara Work Engagement terhadap Kinerja melalui Kepuasan sebesar 0.000 yang lebih kecil daripada 0.05 ($p\text{-value} < 0.05$) ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Work Engagement berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja melalui kepuasan SDM di RSUD Haji dan RSUD Labuang Baji Kota Makassar sebesar 1.603. Sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yongxin (Fachriansyah et al., 2021) menjelaskan salah satu penentu keberhasilan kinerja karyawan terletak pada work engagement yang terjadi dalam pekerjaannya.

Menurut (Sofiah & Kurniawan, 2019) bahwa tingkat dari work engagement menjadi sarana penyelarasan tujuan organisasi dengan tujuan karyawan. Dengan adanya work engagement, instansi dapat mengetahui rasa bangga dan rasa memiliki karyawan terhadap pekerjaan. Dari penjelasan tersebut bahwa work engagement memberikan pengembangan terhadap diri karyawan menjadi positif saat bekerja, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan (Rohana Manalu et al., 2021) bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara work engagement terhadap kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Binjai.

Hal ini menunjukan bahwa, hipotesis H_1 didalam penelitian ini dinyatakan diterima. Hasil tersebut menunjukan bahwa terbukti adanya pengaruh dari work engagement terhadap kinerja karyawan RSUD Labuang Baji dan RSUD Haji, dengan kata lain bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh work engagement yang didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Qodariah, 2019) bahwa Work engagement berpengaruh langsung positif terhadap kinerja karyawan, sehingga kinerja karyawan PT. Surveyor Indonesia dapat ditingkatkan dengan memperbaiki work engagement.

Pengaruh Work Engagement terhadap Kinerja SDM di RSUD Haji dan RSUD Labuang Baji Kota Makassar

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan hubungan antara work engagement dengan kinerja. Pada work engagement tidak setuju menunjukkan bahwa 4 responden (7.27%) memiliki kinerja kurang baik dan 2 responden (3.64%) memiliki kinerja baik. Selain itu, Pada work engagement setuju menunjukkan bahwa 20 responden (36.36%) memiliki kinerja kurang baik dan 29 responden (52.73%) memiliki kinerja baik. Berdasarkan hasil uji hubungan menunjukkan bahwa nilai p-value sebesar 0.228 yang lebih besar daripada 0.05, ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara work engagement dengan kinerja.

Hal ini tentu selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Rismadayanti pada tahun 2019 yang menyatakan bahwa bahwa semakin tinggi kemampuan maka nampak pada kesukarelaan untuk



memberikan usaha yang maksimal terhadap kinerjanya dan ketahanan mentalnya saat mengalami kesulitan dalam bekerja. Dapat dilihat ketika karyawan memiliki kemampuan yang tinggi, maka terlihat karyawan akan menunjukkan semangat dalam bekerja, dan selalu memberikan usaha yang maksimal dalam setiap pekerjaannya. Tetapi jika kemampuan karyawan yang rendah, maka terlihat bahwa karyawan kurang memiliki semangat dalam mengerjakan tugas-tugasnya dan tidak memberikan usaha terbaiknya.

Aspek dari work engagement adalah dedication yang menyebabkan sebuah kondisi yang dialami karyawan merasa terlibat dalam suatu pekerjaan dan mengalami perasaan penuh makna, antusias, inspiratif, kebanggaan dan merasa tertantang. Semakin tinggi dedication maka nampak pada antusias karyawan saat diberikan pekerjaan dan merasa bangga dengan pekerjaannya. Ketika dihadapkan pada pekerjaan yang sulit tidak membuat pada diri karyawan sesuatu yang membebannya. Pengaruh yang negatif diberikan oleh aspek dedication yang rendah akan mengakibatkan karyawan tidak antusias dalam mengerjakan tugas-tugasnya dan merasa kurang bangga dengan pekerjaannya saat ini. Selain itu, Aspek lain dalam work engagement adalah absorption yang membuat karyawan selalu fokus dan berkontribusi pada pekerjaan. Dalam kondisi ini karyawan jika absorption tinggi maka karyawan akan berkontribusi penuh dan akan serius dengan pekerjaannya sebagai bentuk perasaan mencintai pekerjaannya dengan merasa terikat dengan pekerjaannya dimanapun dan kapanpun karyawan berada.

Aspek terakhir dalam work engagement adalah absorption yang membuat karyawan selalu fokus dan berkontribusi pada pekerjaan. Dalam kondisi ini karyawan jika absorption tinggi maka karyawan akan berkontribusi penuh dan akan serius dengan pekerjaannya sebagai bentuk perasaan mencintai pekerjaannya dengan merasa terikat dengan pekerjaannya dimanapun dan kapanpun karyawan berada. Berdasarkan hasil bahwa pengaruh positif terbesar terdapat pada aspek vigor karyawan yang menunjukkan bahwa semangat yang tinggi kinerja dari setiap karyawan besar. Vigor merupakan salah satu aspek yang menunjukkan bahwa karyawan di RSUD Labuang Baji dan RSUD Haji memiliki daya tahan fisik dan mental yang baik, selain itu juga didukung dengan sikap berusaha keras dan ketahanan untuk menghadapi kesulitan.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja SDM di RSUD Haji dan RSUD Labuang Baji Kota Makassar

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja. Pada kepuasan kerja kurang baik menunjukkan bahwa 20 responden (36.36%) memiliki kinerja kurang baik dan 18 responden (32.73%) memiliki kinerja baik. Selain itu, Pada kepuasan kerja baik menunjukkan bahwa 4 responden (7.27%) memiliki kinerja kurang baik dan 13 responden (23.64%) memiliki kinerja baik. Berdasarkan hasil uji hubungan menunjukkan bahwa nilai p-value sebesar 0.044 yang lebih kecil daripada 0.05, ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan dengan kinerja.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yanti Sitanggang pada tahun 2020 yang menyatakan bahwa Kepuasan kerja menimbulkan kinerja, karena karyawan yang merasa puas menjadi lebih produktif, karyawan produktif merasa puas dan prestasinya meningkat. Karyawan yang memiliki ikatan kuat dengan perusahaan akan meningkatkan performansi dalam pekerjaannya untuk keuntungan perusahaan, sehingga kepuasan kerja karyawan dapat meningkat dan berdampak pada kinerja karyawan serta menciptakan kesuksesan bagi perusahaan.

Kinerja karyawan yang tinggi dapat disebabkan karena terpenuhinya semua aspek seperti kuantitas dari hasil, kualitas dari hasil, ketepatan waktu dari hasil, kehadiran dan kemampuan, yang berarti bahwa karyawan yang berada di RSUD Labuang Baji dan RSUD Haji memiliki kesemua kategori aspek tersebut. Kuantitas dari hasil menunjukkan bahwa karyawan memiliki penyelesaian dan pencapaian tugas yang tinggi, sedangkan kualitas menunjukkan bahwa setiap karyawan memiliki mutu

yang baik, selain itu juga ketepatan waktu yang dimiliki oleh karyawan sesuai atau bisa dikatakan tepat waktu, sedangkan kehadiran juga termasuk dalam kategori baik yang dilihat dari selalu hadirnya karyawan di RSUD Labuang Baji dan RSUD Haji dan aspek terakhir merupakan aspek kemampuan bekerjasama yang dimiliki oleh karyawan juga tinggi yang berarti setiap karyawan dapat bekerja sama dengan baik.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: 1) Work Engagement berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja melalui kepuasan SDM di RSUD Haji dan RSUD Labuang Baji Kota Makassar sebesar 1.603. Work engagement memiliki pengaruh positif terhadap kinerja menandakan bahwa setiap karyawan tetap maksimal dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan dan tetap menjaga work engagement dalam dirinya agar tercapainya visi dan misi di RSUD Labuang Baji dan RSUD Haji, 2) Menunjukkan hubungan antara work engagement dengan kinerja. Berdasarkan hasil uji hubungan menunjukkan bahwa nilai p-value sebesar 0.228 yang lebih besar daripada 0.05, ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara work engagement dengan kinerja. Mayoritas tingkat work engagement karyawan RSUD Labuang Baji dan RSUD Haji berada pada kategori tinggi bisa dikatakan bahwa karyawan dalam keberadaan pribadi melaksanakan baik secara psikologis maupun fisik ketika menjalankan perannya dalam organisasi secara totalitas dengan memanfaatkan diri sebagai bagian organisasi untuk peran aktif dalam keterlibatan kerja dan mampu mengekspresikan diri secara fisik, kognitif, dan emosional sesuai dengan tupoksi masing-masing, 3) Menunjukkan hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja. Berdasarkan hasil uji hubungan menunjukkan bahwa nilai p-value sebesar 0.044 yang lebih kecil daripada 0.05, ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan dengan kinerja.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut: 1) Perlu ditingkatkan aspek lain dari kinerja seperti Kualitas, Kuantitas, Ketepatan waktu, serta kehadiran karyawan agar karyawan tetap menjaga konsisten dan meningkatkan work engagement tinggi untuk tercapainya visi dan misi yang ada dalam suatu lembaga yang telah dibuat sedemikian rupa, 2) Kepada pihak sekolah untuk menjaga kinerja karyawan yang tinggi perlu diadakan sosialisasi maupun pelatihan peningkatan mutu kinerja karyawan agar keterikatan karyawan dengan pekerjaannya semakin tinggi, 3) Peneliti selanjutnya diharapkan mengkaji lebih luas mengenai kinerja karyawan dengan menambahkan variabel bebas yang lebih lanjut ditemukan dalam penelitian yang telah dilakukan seperti dari sisi motivasi, spiritual, maupun stress kerja yang dimiliki karyawan pada masa pandemi, serta memperbanyak referensi yang digunakan.

Deklarasi *Conflict of Interest*

Seluruh penulis menyatakan tidak ada potensi *Conflict of Interest* dalam penelitian dan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Bernardin, H.J. & Russel, J.E.A (1993). Human Resource Management An Experiential Approach. Singapore: Mc Graw-Hill, Inc.

Bakker, A., & Leiter, M. (2010). Work Engagement : A Handbook of Theory and Research. New York: Psychology Press.



- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2002). Work Engagement: An Emerging Concept In Occupational Health Psychology. *Journal Work & Stress*, 22(3), 187-300.
- Bakker, A. B., & Bal, P. M. (2010). Weekly Work Engagement And Performance: A Studi Among Strating Teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 189-206.
- Edgman, & Levitan. (2013). What Is Patient Experience. *Journal AHRQ QQuality Indicators*, 2.
- Golda, N., Beeson, S., Kohli, N., & Merrill, B. (2018). Analysis of the patient experience measure. *Journal of the American Academy of Dermatology*, 78(4), 645–651.
<https://doi.org/10.1016/J.JAAD.2017.03.051>
- Herlambang, S., & Murwani, A. (2012). Cara mudah memahami manajemen kesehatan dan rumah sakit. Gosyen Publishing.
- Isfandyarie, A. (2005). Malpraktek dan resiko medik dalam kajian hukum pidana. Prestasi Pustaka Publisher.
- Izadi, A., Jahani, Y., Rafiei, S., Masoud, A., & Vali, L. (2017). Evaluating health service quality: using importance performance analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(7), 656– 663. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-02-2017-0030>
- Jenkinson, C., Coulter, A., Bruster, S., Richards, N., & Chandola, T. (2002). Patients Experiences And Satisfaction With Health Care : Results Of A Questionnaire Study Of Specific Aspects Of Care. *Quality and Safety in Health Care*, 11(4).
- Kadarisman. (2012). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Laily Alfina. (2017). Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus: RSU Imelda Pekerja Indonesia). Universitas Sumatera Utara.
- Marliani, R. (2015). Psikologi Industri Organisasi. Bandung: Pustaka Setia. Mangkunegara, A. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muchlis, N. (2022). The cooperative behavior and intention to stay of nursing personnel in healthcare management. *Journal of Medicine and Life*, 15(10).
- Muchlis, N. (2022). Perceived External Prestige: Meta-perception of Nurses and Customers' Opinion in Hospital, Makassar City. *Internasional Journal of Health Sciences*, 1169-1176.
- Natassia, R. (2012). Importance Performance Analysis (IPA) Dimensi Kualitas Pelayan Jasa Rumah Sakit Selasih Terhadap Kepuasan Pasien. *Economica*, 1(1).
- Nawir, N. (2019). Analisis Patient Experience dengan Menggunakan Important Performance Analysis Sebagai Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Pada RSUD Pusat Rujukan Regional di Sulawesi Selatan Tahun 2019. Universitas Hasanuddin.
- Putri, R., Zufadil dan Maulida, Y. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja dan Fasilitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Produktivitas Kerja Karyawan PT Subentra Kota Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 31(2), 56–68.



- Regge, M. D. et al. (2016). Ambulatory Care In A Specialized Clinic Vs . A General Hospital Service Quality And Patient Experiences Of Ambulatory Care In A Specialized Clinic Vs . A General Hospita. *Acta Clinica Belgica*.
- Riskiyah, R., Hariyanti, T., & Juhariah, S. (2017). Pengalaman Pasien Rawat Inap terhadap Penerapan Patient Centered Care di RS UMM. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(4), 358–363.
- Rizkiana, F. (2011). Hubungan antara Persepsi Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Persepsi Budaya Organisasi dengan Employee Engagement Pada Karyawan PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri Surakarta. Skripsi, Fakultas Kedokteran Prodi Psikologi Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Romli, K. (2014). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Grasindo.
- Rosa, E. M. (2016). *Patient Centered Care Di Rumah Sakit Konsep Dan Implementas*. LP3M.
- Setiawan, R. (2016). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter. *Simposium VIII FSTPT*.
- Shirk, J. D., Tan, H. J., Hu, J. C., Saigal, C. S., & Litwin, M. S. (2016). Patient experience and quality of urologic cancer surgery in US hospitals. *Cancer*, 122(16), 2571–2578.
- Sinha, C. (2012). Factors Affecting Quality Of Work Life: Empirical Evidence From Indian Organizacions. *Australia Journal Of Business And Management Reseach*, 1(11), 31-40.
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian pendidikan : (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Alfabeta.
- Suryawan, S., & Dharmayanti, D. (2013). Analisa Hubungan Antara Experiential Marketing, Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Café Nona Manis Grand City Mall. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(3).
- Utami, H. Y., & Natassia, R. (2018). Importance Performance Analysis Matrix (Ipa Matrix) Service Quality of 22 Public Health in Padang City. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 3(11).
- Utari, U. (2018). Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Universitas Hasanuddin*.
- Wa, S., Indahwaty, S. A., & Noer Noor Bahry. (2014). Hubungan beban kerja dengan kinerja perawat dalam mengimplementasikan patient safety di rumah sakit universitas hasanuddin tahun 2013. *Jurnal Universitas Hasanudin*.