



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 4 (2026) pp: 10357-10364

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Fasilitas Kerja dan Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar

Kayla Putri Zalsabila Efendy, Anwar, Tenri Sayu Puspitaningsih Dipootmodjo, Zainal Ruma, Rezky Amalia Hamka

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar

kaylaputri.9898@gmail.com, anwar@unm.ac.id, tenri.sayu@unm.ac.id, zainal.ruma@unm.ac.id,
rezky.amalia.hamka@unm.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas kerja dan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai, baik secara parsial maupun simultan, pada Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar. Fokus penelitian diarahkan pada identifikasi faktor-faktor dominan yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan kerja pegawai serta peran fasilitas kerja dan komunikasi internal dalam mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner terstruktur kepada pegawai Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar sebagai responden penelitian. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, yang mengindikasikan bahwa ketersediaan dan kelayakan fasilitas mampu meningkatkan kenyamanan serta efektivitas kerja. Selain itu, komunikasi internal juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, terutama dalam menciptakan kejelasan informasi, hubungan kerja yang harmonis, dan koordinasi yang efektif. Secara simultan, fasilitas kerja dan komunikasi internal memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa penyediaan fasilitas kerja yang memadai serta komunikasi internal yang efektif merupakan faktor strategis dalam meningkatkan motivasi, kenyamanan, dan kepuasan kerja pegawai di lingkungan organisasi publik.

Kata kunci: Fasilitas Kerja, Komunikasi Internal, Kepuasan Kerja, Pegawai

1. Pendahuluan

Perubahan lingkungan kerja organisasi sektor publik pada era modern ditandai oleh meningkatnya tuntutan kinerja, profesionalisme aparatur, serta kebutuhan akan pelayanan publik yang efektif dan akuntabel. Transformasi birokrasi tidak hanya menitikberatkan pada aspek struktural dan regulatif, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepuasan kerja pegawai sebagai fondasi utama peningkatan kinerja organisasi [1,2,3,4,5,6]. Kepuasan kerja menjadi indikator penting karena berkaitan erat dengan sikap, perilaku, komitmen, dan produktivitas pegawai dalam melaksanakan tugas organisasi [7,8]. Dalam konteks instansi pemerintah, kepuasan kerja pegawai memiliki implikasi strategis terhadap kualitas pelayanan publik dan keberhasilan reformasi birokrasi [9,10].

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja pegawai dipengaruhi oleh beragam faktor internal organisasi, di antaranya fasilitas kerja, komunikasi internal, kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, serta budaya organisasi [11,12,13]. Namun demikian, fasilitas kerja dan komunikasi internal sering kali menjadi faktor yang kurang mendapatkan perhatian optimal, khususnya pada organisasi sektor publik yang menghadapi keterbatasan anggaran, birokrasi yang kompleks, serta dinamika kerja lapangan yang tinggi. Padahal, fasilitas kerja berperan penting dalam mendukung kelancaran tugas, kenyamanan, dan efisiensi kerja pegawai [14,15,16,17]. Fasilitas kerja yang tidak memadai berpotensi menimbulkan kelelahan kerja, menurunkan motivasi, serta memicu ketidakpuasan pegawai [18,19].

Selain fasilitas kerja, komunikasi internal merupakan elemen kunci dalam pengelolaan organisasi modern. Komunikasi internal yang efektif memungkinkan penyampaian informasi yang jelas, membangun pemahaman bersama, serta memperkuat hubungan kerja antara atasan dan bawahan maupun antarpegawai [20,21]. Dalam organisasi publik yang memiliki struktur hierarkis, komunikasi internal yang tidak berjalan optimal dapat menimbulkan distorsi informasi, kesalahpahaman, dan menurunkan kepuasan kerja pegawai [22,23,24]. Oleh karena itu, komunikasi internal tidak hanya dipahami sebagai proses penyampaian pesan, tetapi juga sebagai mekanisme strategis untuk menciptakan keterlibatan, rasa dihargai, dan keadilan organisasi [25,26].

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji pengaruh fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja dalam berbagai konteks organisasi. Penelitian Nurpratama dan Yudianto (2022), Pangarso et al. (2016), serta Prawira (2020) menunjukkan bahwa fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja [27, 15, 28]. Hasil serupa juga ditemukan oleh Monde et al. (2022) dan Vonny (2016), yang menegaskan bahwa ketersediaan fasilitas kerja yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan dan kinerja melalui peningkatan kepuasan kerja [16,17]. Di sisi lain, penelitian terkait komunikasi internal menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif berkontribusi signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, sebagaimana ditunjukkan oleh Trihastuti (2019), Dipayana dan Heryanda (2020), serta Loth (2019) [20,23,24]. Komunikasi internal yang terbuka dan adil terbukti mampu meningkatkan persepsi keadilan dan keterlibatan pegawai dalam organisasi.

Namun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung mengkaji fasilitas kerja dan komunikasi internal secara terpisah atau dalam konteks organisasi swasta dan sektor jasa tertentu. Penelitian yang mengintegrasikan kedua variabel tersebut secara simultan dalam konteks instansi pemerintah, khususnya unit kerja pemasyarakatan, masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik organisasi pemasyarakatan memiliki kompleksitas tersendiri, seperti beban kerja lapangan, tuntutan administratif, serta risiko kerja yang tinggi, yang menuntut dukungan fasilitas kerja dan komunikasi internal yang efektif. Penelitian Vernanda et al. (2025) dan Asri et al. (2019) menunjukkan bahwa fasilitas kerja dan komunikasi internal secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, namun konteks dan karakteristik organisasinya berbeda dengan lingkungan kerja pemasyarakatan [29,30].

Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran strategis dalam pelaksanaan pembimbingan dan pengawasan klien pemasyarakatan. Pegawai Balai Pemasyarakatan dituntut untuk bekerja secara profesional, responsif, dan akuntabel dalam kondisi kerja yang dinamis. Dalam praktiknya, pegawai menghadapi tantangan berupa keterbatasan fasilitas kerja, intensitas kerja lapangan, serta kebutuhan koordinasi yang tinggi antarunit kerja. Kondisi tersebut menjadikan kepuasan kerja pegawai sebagai isu penting yang perlu dikaji secara empiris. Hingga saat ini, kajian yang secara spesifik menganalisis pengaruh fasilitas kerja dan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai Balai Pemasyarakatan masih sangat terbatas, sehingga menimbulkan kesenjangan penelitian (*research gap*).

Dari sisi teoretis, penelitian ini merujuk pada Teori Dua Faktor Herzberg yang menyatakan bahwa fasilitas kerja berperan sebagai faktor hygiene yang berfungsi mencegah ketidakpuasan kerja, sedangkan komunikasi internal dapat berperan sebagai faktor motivator yang mendorong munculnya kepuasan kerja [31]. Selain itu, Teori Keadilan (*Equity Theory*) menjelaskan bahwa persepsi pegawai terhadap keadilan organisasi, yang dibentuk melalui penyediaan fasilitas kerja yang layak dan komunikasi internal yang terbuka, akan memengaruhi tingkat kepuasan kerja [7,8]. Integrasi kedua pendekatan teoretis ini memberikan kerangka analisis yang komprehensif dalam memahami kepuasan kerja pegawai sektor publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan pada integrasi analisis fasilitas kerja dan komunikasi internal secara simultan dalam konteks Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar, yang memiliki karakteristik organisasi publik dengan tuntutan kerja lapangan dan administratif yang kompleks. Penelitian ini tidak hanya memperkaya khazanah kajian manajemen sumber daya manusia sektor publik, tetapi juga memberikan implikasi praktis bagi pengelola organisasi pemasyarakatan dalam merumuskan kebijakan peningkatan kepuasan kerja pegawai secara berkelanjutan.

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja pegawai, menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai, serta menguji pengaruh fasilitas kerja dan komunikasi internal secara simultan terhadap kepuasan kerja pegawai Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar. Pertanyaan penelitian yang diajukan meliputi: (1) apakah fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai; (2) apakah komunikasi internal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

pegawai; dan (3) apakah fasilitas kerja dan komunikasi internal secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Jawaban atas pertanyaan tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan empiris dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia sektor publik, khususnya pada institusi masyarakat.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel secara objektif dan terukur melalui analisis statistik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menguji teori dan hipotesis dengan menggunakan data numerik serta menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan pada populasi yang lebih luas. Desain penelitian disusun secara sistematis sebagai kerangka kerja untuk mengatur proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data agar mampu menjawab rumusan masalah penelitian secara valid dan reliabel. Variabel independen dalam penelitian ini adalah fasilitas kerja dan komunikasi internal, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan kerja pegawai.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Balai Masyarakat (Bapas) Kelas I Makassar yang beralamat di Jalan Letjen Hertasning No. 1, Bua Kana, Kecamatan Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansinya dengan fokus penelitian serta karakteristik kelembagaan yang sesuai dengan variabel yang dikaji. Penelitian berlangsung selama periode Agustus hingga Oktober 2025, mencakup seluruh tahapan penelitian mulai dari observasi awal, penyusunan instrumen, pengumpulan data, hingga analisis data secara terstruktur dan berurutan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Balai Masyarakat Kelas I Makassar yang berjumlah 117 orang. Populasi tersebut dipilih karena memiliki karakteristik yang relevan dengan tujuan penelitian dan terlibat langsung dalam aktivitas organisasi yang berkaitan dengan fasilitas kerja, komunikasi internal, dan kepuasan kerja. Populasi didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya [33].

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proportional random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak dengan mempertimbangkan proporsi setiap kelompok dalam populasi [33]. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin karena jumlah populasi diketahui secara pasti, namun tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi akibat keterbatasan waktu dan sumber daya [33]. Dengan tingkat kesalahan sebesar 5%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 90 responden yang didistribusikan secara proporsional ke dalam kelompok jabatan pimpinan, staf Pembimbing Masyarakat (PK), dan staf umum, sehingga sampel yang digunakan bersifat representatif.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari skor jawaban responden terhadap kuesioner penelitian. Berdasarkan sumbernya, data yang dikumpulkan merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden, yaitu pegawai Balai Masyarakat Kelas I Makassar. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator variabel fasilitas kerja, komunikasi internal, dan kepuasan kerja. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert empat tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, untuk memudahkan responden dalam memberikan penilaian secara kuantitatif.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara nonpartisipan untuk mengamati kondisi fasilitas kerja dan pola komunikasi internal di lingkungan kerja. Kuesioner digunakan sebagai teknik utama untuk memperoleh data kuantitatif dari responden. Wawancara dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait pengalaman dan pandangan responden, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai bukti pendukung pelaksanaan penelitian serta untuk memperkuat keabsahan data yang diperoleh.

Analisis data dilakukan secara statistik melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah uji instrumen penelitian yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment. Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi instrumen menggunakan metode Cronbach's Alpha, di mana instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari 0,60 [34].

Tahap selanjutnya adalah analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja dan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai. Analisis ini digunakan karena melibatkan lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen [34]. Model regresi yang digunakan dinyatakan dalam persamaan linear dengan konstanta, koefisien regresi, dan error term.

Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test untuk memastikan bahwa residual berdistribusi normal. Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui adanya korelasi antarvariabel independen dalam model regresi. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan bahwa varians residual bersifat konstan.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, uji F untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan [35]. serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen [35]. Seluruh analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik SPSS.

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Hasil

Penelitian ini melibatkan 90 responden yang merupakan pegawai Balai Pemasyarakatan Kelas I Makassar. Data diperoleh melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial untuk menjawab tujuan penelitian mengenai pengaruh fasilitas kerja dan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai.

Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (66,67%) dengan dominasi usia produktif antara 31–50 tahun. Sebagian besar responden menempati jabatan fungsional Pembimbing Kemasyarakatan (PK) dan memiliki masa kerja lebih dari enam tahun. Komposisi ini menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman kerja yang memadai dan relevan dalam menilai kondisi fasilitas kerja, komunikasi internal, serta tingkat kepuasan kerja di lingkungan organisasi.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel fasilitas kerja memperoleh skor rata-rata sebesar 292 dengan kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas alat kerja, perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial yang tersedia telah cukup mendukung pelaksanaan tugas pegawai. Aspek kelengkapan peralatan kerja memperoleh penilaian paling tinggi, sementara aspek penataan fasilitas masih memerlukan optimalisasi.

Variabel komunikasi internal memperoleh skor rata-rata sebesar 273,9 dan berada pada kategori baik. Meskipun demikian, beberapa indikator seperti intensitas komunikasi dan efektivitas penyampaian pesan masih menunjukkan perlunya peningkatan agar komunikasi organisasi dapat berjalan lebih optimal dalam mendukung pekerjaan pegawai.

Sementara itu, variabel kepuasan kerja memperoleh skor rata-rata sebesar 288,2 dengan kategori tinggi. Pegawai menunjukkan tingkat kepuasan yang baik terhadap pekerjaan yang dijalani, dukungan atasan, hubungan dengan rekan kerja, serta kondisi lingkungan kerja. Aspek kepuasan terhadap sikap atasan memperoleh penilaian paling tinggi dibandingkan indikator lainnya.

Hasil pengujian instrumen menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel fasilitas kerja, komunikasi internal, dan kepuasan kerja memiliki nilai r -hitung $>$ r -tabel (0,2072), sehingga seluruh item dinyatakan valid. Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,60 pada seluruh variabel, yang menandakan bahwa instrumen penelitian reliabel dan konsisten untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,502	2,052		0,245	0,807
1 Fasilitas Kerja	0,644	0,120	0,403	5,366	< .001
Komunikasi internal	0,640	0,90	0,533	7,102	< .001

a. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

Sumber: Data Olahan SPSS (2025)

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa fasilitas kerja dan komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai. Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 0,502 + 0,644X_1 + 0,640X_2$$

Koefisien regresi fasilitas kerja sebesar 0,644 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas kerja berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan kerja. Koefisien komunikasi internal sebesar 0,640 juga menunjukkan pengaruh positif yang kuat terhadap kepuasan kerja pegawai.

Tabel 2. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,502	2,052		0,245	0,807
1 Fasilitas Kerja	0,644	0,120	0,403	5,366	< .001
Komunikasi internal	0,640	0,90	0,533	7,102	< .001

a. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

Sumber: Data Olahan SPSS (2025)

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai t-hitung = 5,366 dan $p < 0,05$. Komunikasi internal juga berpengaruh signifikan dengan nilai t-hitung = 7,102 dan $p < 0,05$. Dengan demikian, kedua hipotesis parsial diterima.

Tabel 3. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2187,515	2	1093,758	124,154	,000 ^b
Residual	766,440	87	8,810		
Total	2953,956	89			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data Olahan SPSS (2025)

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai F-hitung = 124,154 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang berarti bahwa fasilitas kerja dan komunikasi internal secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

Tabel 4. Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,861 ^a	0,741	0,735	2,96811	

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kerja, Komunikasi Internal

b. Dependent Variabel: Kepuasan Kerja

Sumber: Data Olahan SPSS (2025)

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,735 menunjukkan bahwa sebesar 73,5% variasi kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh fasilitas kerja dan komunikasi internal, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

3.2 Diskusi

Pembahasan hasil penelitian ini menguraikan temuan empiris yang diperoleh dari analisis data serta mengaitkannya dengan teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Karakteristik responden memberikan gambaran umum mengenai profil pegawai Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar sebagai objek penelitian, yang sekaligus membantu memahami konteks variabel fasilitas kerja, komunikasi internal, dan kepuasan kerja. Dominasi responden berjenis kelamin laki-laki mencerminkan karakteristik lingkungan kerja yang menuntut keterlibatan pegawai dalam tugas teknis dan kegiatan lapangan. Selain itu, mayoritas responden berada pada usia produktif dengan pengalaman kerja yang relatif matang, sehingga persepsi terhadap kondisi kerja, komunikasi internal, dan tingkat kepuasan kerja cenderung stabil dan objektif. Dari sisi jabatan, responden didominasi oleh pegawai fungsional atau staf, yang merupakan kelompok pegawai pelaksana dan pengguna langsung fasilitas kerja dalam aktivitas sehari-hari, sehingga pandangan mereka relevan dalam menilai pengaruh fasilitas kerja dan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketersediaan peralatan kerja, perlengkapan, serta sarana penunjang yang memadai berperan penting dalam membentuk rasa nyaman dan kepuasan pegawai dalam menjalankan tugas. Fasilitas kerja yang berfungsi dengan baik membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif, mengurangi hambatan kerja, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Hal ini diperkuat oleh hasil analisis frekuensi tanggapan responden yang menunjukkan bahwa fasilitas kerja berada pada kategori baik, dengan mayoritas responden memberikan penilaian sangat baik terhadap ketersediaan dan fungsinya. Kondisi tersebut sejalan dengan tingkat kepuasan kerja pegawai yang juga berada pada kategori baik, sehingga menunjukkan adanya keterkaitan antara kualitas fasilitas kerja dan kepuasan kerja yang dirasakan pegawai.

Secara teoritis, temuan ini sejalan dengan Teori Dua Faktor Herzberg yang menempatkan fasilitas kerja sebagai faktor hygiene. Faktor ini tidak secara langsung meningkatkan motivasi kerja, tetapi berfungsi untuk mencegah munculnya ketidakpuasan [31]. Ketika organisasi mampu menyediakan fasilitas kerja yang sesuai dengan kebutuhan pegawai, maka pegawai akan merasa diperhatikan dan memiliki persepsi positif terhadap organisasi. Sebaliknya, fasilitas kerja yang kurang memadai berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan kepuasan kerja. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa perbaikan dan pemeliharaan fasilitas kerja merupakan aspek penting dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Vernanda et al. (2025), yang menyatakan bahwa fasilitas kerja dan komunikasi internal secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja [29]. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas kerja yang memadai, terutama ketika didukung oleh komunikasi internal yang baik, mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

Selain fasilitas kerja, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Temuan ini mengindikasikan bahwa komunikasi yang efektif di dalam organisasi memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan kerja. Komunikasi internal yang berjalan dengan baik ditandai oleh kejelasan informasi, keterbukaan, serta kemudahan komunikasi antara pimpinan dan bawahan maupun antarpegawai. Kondisi tersebut mampu meminimalkan kesalahpahaman, meningkatkan kerja sama, serta menciptakan suasana kerja yang harmonis. Ketika pegawai merasa memperoleh informasi yang jelas dan dilibatkan dalam proses kerja, mereka cenderung merasa dihargai dan diakui keberadaannya dalam organisasi, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan kerja.

Hasil ini didukung oleh analisis frekuensi tanggapan responden yang menunjukkan bahwa komunikasi internal berada pada kategori baik hingga sangat baik, terutama pada aspek kejelasan informasi dan kelancaran komunikasi. Penilaian positif tersebut sejalan dengan tingkat kepuasan kerja pegawai yang juga menunjukkan kategori baik. Secara teoritis, temuan ini sejalan dengan Teori Dua Faktor Herzberg yang menyatakan bahwa komunikasi internal dapat berperan sebagai faktor motivator, karena mampu meningkatkan rasa dihargai, keterlibatan, dan semangat kerja pegawai [31]. Selain itu, temuan ini juga didukung oleh Teori Keadilan (*Equity Theory*) Adams, yang menjelaskan bahwa komunikasi internal yang terbuka dan adil membentuk persepsi keadilan pegawai terhadap organisasi, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Trihastuti (2019), yang menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai [20].

Lebih lanjut, hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa fasilitas kerja dan komunikasi internal bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja tidak ditentukan oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil dari kombinasi berbagai faktor pendukung di lingkungan kerja. Fasilitas kerja yang memadai membantu pegawai melaksanakan tugas secara efektif, sementara komunikasi internal yang baik menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan kondusif. Kombinasi kedua faktor tersebut membentuk lingkungan kerja yang mendukung produktivitas dan kepuasan kerja pegawai.

Temuan ini diperkuat oleh hasil frekuensi tanggapan responden yang menunjukkan bahwa fasilitas kerja dan komunikasi internal sama-sama memperoleh penilaian baik hingga sangat baik, yang selaras dengan tingkat kepuasan kerja pegawai. Secara teoritis, hasil ini mendukung Teori Dua Faktor Herzberg, di mana fasilitas kerja berfungsi sebagai faktor hygiene untuk mencegah ketidakpuasan, sedangkan komunikasi internal berperan sebagai faktor motivator yang mendorong munculnya kepuasan kerja [31]. Selain itu, berdasarkan Teori Keadilan Adams, ketersediaan fasilitas kerja yang memadai dan komunikasi internal yang terbuka membentuk persepsi keadilan pegawai terhadap organisasi, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan kerja.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan kerja pegawai Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar perlu difokuskan pada upaya berkelanjutan dalam menyediakan dan memelihara fasilitas kerja yang memadai serta memperkuat komunikasi internal yang efektif dan terbuka. Kombinasi kedua faktor tersebut terbukti mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan rasa nyaman, dan menumbuhkan kepuasan kerja pegawai.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data mengenai pengaruh fasilitas kerja dan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar, dapat disimpulkan bahwa fasilitas kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kondisi fasilitas kerja yang tersedia, baik dari aspek kelengkapan sarana, fungsi peralatan, maupun tingkat kenyamanan lingkungan kerja, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai. Fasilitas kerja yang memadai berperan penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas, meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi hambatan operasional, serta menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pegawai dalam menjalankan tanggung jawabnya. Selain fasilitas kerja, komunikasi internal juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, yang menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi antara atasan dan bawahan maupun antarpegawai menjadi faktor penting dalam membentuk suasana kerja yang kondusif. Komunikasi internal yang jelas, terbuka, dan terstruktur mampu meningkatkan pemahaman pegawai terhadap tugas, kebijakan, dan tujuan organisasi, menumbuhkan rasa dihargai dan keterlibatan, serta memperkuat kerja sama dan hubungan kerja yang harmonis, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kepuasan kerja. Secara simultan, fasilitas kerja dan komunikasi internal terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, yang mengindikasikan bahwa kepuasan kerja tidak ditentukan oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil dari kombinasi kondisi fasilitas kerja yang mendukung dan kualitas komunikasi internal yang efektif. Sebagian besar variasi kepuasan kerja pegawai dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar ruang lingkup penelitian. Oleh karena itu, temuan ini menegaskan pentingnya upaya terpadu dari pihak manajemen Balai Pemasarakatan Kelas I Makassar untuk memprioritaskan penyediaan dan pemeliharaan fasilitas kerja yang memadai serta meningkatkan efektivitas komunikasi internal melalui penyampaian informasi yang jelas, rutin, dan terstruktur, disertai evaluasi berkala guna mewujudkan kepuasan kerja pegawai secara berkelanjutan, sekaligus menjadi rekomendasi bagi penelitian selanjutnya untuk mengkaji variabel lain yang relevan dalam konteks sektor publik.

Referensi

1. M. S. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
2. M. S. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, ed. Revisi. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
3. V. Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*, ed. Ke-3. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
4. A. P. Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019.
5. E. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2016.
6. Wibowo, *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2020.).
7. S. P. Robbins dan T. A. Judge, *Organizational Behavior*, 16th ed. London: Pearson, 2016.
8. S. P. Robbins dan T. A. Judge, *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat, 2018.

9. Sedarmayanti, Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: Refika Aditama, 2018.
10. H. A. Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
11. T. H. Handoko, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE, 2016.
12. Said, Manajemen Sumber Daya Manusia: Prinsip dan Aplikasi. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
13. H. Sofyandi, Manajemen Sumber Daya Manusia, ed. Revisi. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2016.
14. A. F. Nurhadian, "Pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai," *Majalah Bisnis & IPTEK*, vol. 12, no. 1, hlm. 1–9, 2019, doi: 10.55208/fsd8s139.
15. A. Pangarso, F. F. Firdaus, dan N. K. Moeliono, "Pengaruh fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Divisi Sumber Daya Manusia dan Diklat PT Dirgantara Indonesia," *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 12, hlm. 50–62, 2016.
16. M. Monde, Jhny, P., dan Rogahang, "Pengaruh fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan PT PLN (Persero) Ratahan," *Productivity*, vol. 3, no. 2, hlm. 187–192, 2022.
17. R. P. E. Vonny, "Pengaruh pelatihan, fasilitas kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT United Tractors Cabang Manado," *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, vol. 16, no. 3, hlm. 407–418, 2016.
18. A. Gofur, "Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai," *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, vol. 3, hlm. 295–304, 2018, doi: 10.36226/jrmb.v3i1.147.
19. R. L. Bowen, *Excellence in Internal Communication Management*. New York: Business Expert Press, 2017.
20. A. E. Trihastuti, *Komunikasi Internal Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
21. Sedarmayanti, *Komunikasi Pemerintah*. Bandung: Refika Aditama, 2018.
22. A. Y. Harsono, Supratomo, dan M. Farid, "Analisis gaya kepemimpinan dan komunikasi organisasi antara atasan-bawahan dalam membangun budaya organisasi di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Bengkulu," *Jurnal Komunikasi KAREBA*, vol. 4, no. 1, hlm. 1693–3699, 2015.
23. G. D. Dipayana dan K. K. Heryanda, "Pengaruh komunikasi internal dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng," *Jurnal Manajemen*, vol. 6, no. 2, hlm. 112–121, 2020.
24. D. G. Loth, "An assessment of the impact of internal communication on employee job satisfaction: A case of selected service rendering organizations located in Dar es Salaam," *Delhi Business Review*, vol. 20, no. 1, hlm. 79–103, 2019, doi: 10.51768/dbr.v20i1.201201916.
25. S. S. Adtmodyo dan E. Sulistiawati, *Komunikasi Bisnis*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.
26. D. I. Putranto, S. Suryoko, dan H. Djoko, "Pengaruh komunikasi internal, kompensasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Kimia Farma Plant Semarang," *Diponegoro Journal of Social and Politic*, hlm. 1–9, 2012.
27. M. Nurpratama dan A. Yudianto, "Pengaruh gaya kepemimpinan dan fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai KPU Kabupaten Indramayu," *Jurnal Investasi*, vol. 8, no. 1, hlm. 36–46, 2022, doi: 10.31943/investasi.v8i1.184.
28. I. Prawira, "Pengaruh kompensasi, kepemimpinan dan fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja pegawai," *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, vol. 3, no. 1, hlm. 28–40, 2020, doi: 10.30596/maneggio.v3i1.4681.
29. P. Vernanda, I. Rizki Maulia, dan F. Sahlan, "Pengaruh fasilitas kerja dan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja di Alfamart Wilayah Cileungsi," vol. 1, hlm. 574–584, 2025.
30. Asri, Ansar, dan A. R. Munir, "Pengaruh kompensasi, fasilitas kerja dan kepemimpinan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pegawai pada Rektorat UIN Alauddin Makassar," *Jurnal Manajemen*, vol. 2, no. 1, hlm. 1–21, 2019. [Daring]. Tersedia: <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume>
31. F. Herzberg, B. Mausner, dan B. B. Snyderman, *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons, 1959.
32. S. Notoatmodjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, ed. Revisi. Jakarta: Rineka Cipta, 2018.
33. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
34. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
35. Sahir, *Metodologi Penelitian*. Medan: KBM Indonesia, 2021.