

Pengaruh *Internal Service Quality* dan *Workload* terhadap *Job Satisfaction* Di RS Xyz Bojonegoro

Arya Ganesha Sutantio*, Yohana F. Cahya P. Meilani*

¹Departemen Manajemen, Universitas Pelita Harapan

*email: aryaganesha@gmail.com

ABSTRACT

Introduction: One of the major factors in the success of a hospital is its employees, as a hospital contains many professionals that contribute greatly to the overall quality of service of the hospital. Thus, it is important for a hospital to maintain the Job Satisfaction of its employees, an employee that is motivated with their job would be more likely to be motivated and productive, resulting in better services given to the external customer of the hospital. Aim: This study was conducted to determine the effect of Internal Service Quality and Workload on Job Satisfaction. Methods: In this study, the data is collected using a questionnaire to 140 health workers that consist of general practitioner, nurses, laboratory analyst, radiographer, midwives and pharmacist in RS XYZ, Bojonegoro Regency using purposive sampling method. The analysis is done using partial least square-structural equation modeling and carried out using SmartPLS software version 4.0. Results: This study have found that Internal Service quality have a path coefficient of 0,625 which indicate positive correlation and Workload have a path coefficient of -0,288 which indicate negative correlation. It is also found that the R-square value of Internal service Quality and Workload towards Job satisfaction is 0,717 which indicate moderate correlation. Conclusion: According to the result, providing a good Internal Service Quality to hospital employees would increase their job satisfaction, it is also important to manage workload appropriately as excessive workloads could lead to lower job satisfaction.

Keywords: *Internal Service Quality, Workload, Job Satisfaction, Hospital*

PENDAHULUAN

Salah satu faktor yang paling penting dalam kesuksesan organisasi merupakan *service quality*. *Service Quality* sangat penting untuk mendapatkan pelanggan yang puas dan setia. Pada awalnya, konsep *Service Quality* hanya berfokus pada pelanggan, namun mulai pada tahun 1980an mulai muncul sebuah topik baru

mengenai *Internal Service Quality* yang juga akan memberikan dampak yang besar pada sebuah organisasi. Mulai muncul penelitian lebih lanjut mengenai hubungan dari *Internal Service Quality* dan dampaknya pada kepuasan staf dan juga *Service Quality* secara keseluruhan.¹

Konsep ini dinamakan konsep marketing internal yang mengatakan bahwa

organisasi yang berusaha untuk melayani pelanggan eksternal, harus memenuhi kebutuhan pelanggan internal. Karyawan harus termotivasi agar bisa memberikan pelayanan yang sempurna. Karena itulah, karyawan harus dilihat sebagai sebuah pelanggan internal dan organisasi harus memperlakukan mereka dengan tujuan meningkatkan *Job Satisfaction* dan memberikan mereka motivasi untuk menjadi lebih produktif.³

Konsep pelanggan internal mengatakan bahwa setiap karyawan adalah penjual dan pembeli dari layanan kepada karyawan lain di organisasi yang sama. Karena itulah, setiap divisi harus melihat diri mereka sebagai pelanggan dan supplier karena mereka mendapatkan layanan atau produk dari divisi lain, memberikan nilai ke hal tersebut lalu memberikan produk atau layanan akhir ke departemen lainnya. Karena itulah, sebelum sebuah produk sampai ke pelanggan eksternal, sebuah rantai layanan internal terbentuk. Dari perspektif ini, sebuah organisasi merupakan kumpulan dari banyak individu yang memiliki fungsi yang berhubungan dengan tujuan akhir untuk memenuhi kebutuhan pelanggan eksternal mereka. Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan eksternal sering kali bergantung pada pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan internal.³

Sebuah organisasi tidak dapat memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan eksternalnya tanpa performa yang bagus dari pelanggan internalnya (karyawan). Karyawan tidak dapat memberikan pelayanan yang baik apabila mereka tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari organisasi mereka ataupun dari karyawan lainnya. Maka itulah, kualitas yang didapatkan oleh pelanggan eksternal sangat berhubungan dengan seberapa

baiknya kualitas pelayanan yang didapatkan oleh karyawan.³

Pada penelitian oleh Goula et al (2022) ditemukan bahwa kegagalan untuk memenuhi kebutuhan pada karyawan akan membuat masalah pada bagian lain dari rantai produksi, jika karyawan puas dengan layanan yang diberikan organisasi, maka mereka akan lebih memiliki inisiatif untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan eksternal.⁴ Karena itulah, hal-hal seperti *Internal Service Quality* pada akhirnya akan memberikan kontribusi kepada kepuasan pada pelanggan eksternal. Sayangnya, walaupun hal ini sudah banyak diketahui, masih sedikit organisasi yang mempraktikkan *Internal Marketing* pada karyawannya.³

Berdasarkan penelitian dari Rostami et al, *Workload* yang dimiliki oleh tenaga medis juga sering kali sangat tinggi, dengan tekanan waktu dan mental yang sangat berat.¹² Evaluasi tenaga medis tentang pelayanan internal yang mereka dapat merupakan hal yang penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini dicerminkan oleh penelitian oleh Goula et al (2022) menemukan bahwa tenaga medis yang melayani pasien mendapatkan pelayanan yang lebih baik secara internal, maka kualitas layanan yang diberikan kepada pasien akan lebih baik.^{3 8}

Workload merupakan hubungan jumlah beban mental atau fisik yang diperlukan untuk melaksanakan tugas. Beban kerja merupakan sebuah faktor yang sangat penting karena akan mempengaruhi seberapa baik seorang pekerja dapat mengerjakan pekerjaan mereka. *Workload* yang terlalu banyak dapat berpengaruh negatif tidak hanya terhadap pekerja itu sendiri, tetapi bahkan pada pasien dan juga pihak RS jika beban kerja yang didapatkan tidak sebanding dengan kemampuan

individu tersebut. Tentunya faktor *Job Satisfaction* akan terpengaruhi oleh *Workload*, karena kepuasan seseorang dalam bekerja akan dipengaruhi oleh beban yang mereka dapatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak yang diberikan oleh variabel *Internal Service Quality* dan *Workload* terhadap *Job Satisfaction* tenaga medis yang ada di RS XYZ Bojonegoro.⁸

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis *cross sectional* pada waktu pengambilan data. Penelitian ini adalah non-intervensi karena tidak ada intervensi yang dilakukan pada subjek penelitian. Data hanya dikumpulkan sekali untuk menjawab pertanyaan penelitian. Analisa hasil penelitian menggunakan uji hipotesis untuk menilai pengaruh *Internal Service Quality* dan *Workload* terhadap *Job Satisfaction* pada RS XYZ Kota Bojonegoro. Untuk menjelaskan *Internal Service Quality*, digunakan instrumen kuesioner SERVQUAL yang melihat 5 dimensi kualitas yaitu (1) *Tangibles*, (2) *Reliability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Assurance* dan (5) *Empathy*. Variabel lainnya yaitu *Workload* juga di analisa dengan 6 indikator yang mencakup beban mental, beban fisik, beban waktu, performa, usaha bekerja dan frustrasi dari responden Kuesioner *Internal Service Quality* menggunakan penilaian 7 *likert scale* sementara *Workload* menggunakan 10 *likert scale*. *Job Satisfaction* dari tenaga medis juga dilihat menggunakan kuesioner dengan 10 indikator dengan pertanyaan yang mencerminkan kepuasan kerja karyawan mengenai pengakuan atas pekerjaan yang baik, *benefit* yang diterima, pendapat

dengan lingkungan kerja dan juga motivasi dalam bekerja.

Metode penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan populasi tenaga medis pada RS XYZ Bojonegoro dan menggunakan *total sampling* dari tenaga medis RS XYZ yang berjumlah 140 orang. Penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* karena pada penelitian ini memiliki kriteria yang spesifik yaitu tenaga kesehatan yang bekerja di RS XYZ. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah tenaga kesehatan yang mencakup dokter umum, perawat, bidan, apoteker, analis laboratorium dan radiografer. Semua responden merupakan pegawai tetap dengan masa bekerja lebih dari satu tahun. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang dapat diisi oleh responden yang bersedia untuk mengisi kuesioner pada waktu pengumpulan data. Dari hasil yang didapatkan, kemudian dianalisis menggunakan *software* SmartPLS versi 4.0

Kriteria *loading factor* yang diterima ada $>0,7$ dan untuk *Average Variance Extraction* (AVE) adalah $>0,5$. Untuk uji reliabilitas, digunakan nilai *composite reliability* yang harus $>0,7$. Penelitian juga menggunakan nilai *cronbach's alpha* $>0,7$ untuk menguji reliabilitas. Untuk uji multikolinearitas, nilai *Variance Inflation factor* (VIF) harus <5 agar penelitian dibuktikan tidak memiliki masalah multikoinearitas. Uji hipotesis dilakukan dengan melihat *Standard Path Coefficient*, *P-value* dan *T-statistics*. Signifikansi dari hipotesis dapat dinilai dengan melihat nilai *T-statistics* $>1,65$ dan *P-value* $<0,05$. Jika nilai tersebut memenuhi kriteria, maka data signifikan secara statistik. Jika nilai *Standard Path Coefficient* <0 berarti

hipotesis berpengaruh negatif dan jika nilai >0 maka hipotesis bernilai positif.

Penelitian ini juga memiliki variabel multidimensi yaitu *Internal Service Quality*. Terdapat 22 indikator yang terbagi menjadi 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Dengan adanya dimensi ini, maka diperlukan analisis *second order* yang terdiri dari uji validitas *higher order construct* dan uji validitas *lower order construct*. Pada *Higher order construct* diperlukan *loading factor* $>0,6$ dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* $>0,5$ pada setiap dimensi yang ada, maka itu pada konstruk *Internal Service Quality*, 5 dimensi yang disebutkan akan diuji untuk *loading factor* dan *Average Variance Extracted (AVE)*.

Jika nilai yang disarankan itu tercapai, maka kelima dimensi ini dikatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian, setelah menemukan kedua nilai pada *Higher order construct*, maka dilakukan penilaian *lower order construct*.

Diperlukan *loading factor* $>0,6$ dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* $>0,5$ dan uji *Higher order construct* dilakukan pada setiap indikator yang mewakili setiap dimensi tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat 140 responden dengan jumlah laki-laki sebanyak 84 orang (60,0%) dan perempuan 56 orang (40,0%). Pada kelompok usia yang memiliki usia 21-30 tahun 124 orang (88,6%), 31-40 tahun 13 orang (9,30%), 41-50 tahun 2 orang (1,40%) dan >50 tahun 1 orang (0,70%). kelompok Pendidikan dengan jumlah D3/ sederajat 97 orang (69,30%), S1/ sederajat 34 orang (24,30%), SMA/ sederajat 7 orang (5,00%) dan S2/ sederajat 2 orang (1,40%). Pada kategori pekerjaan perawat/ bidan 101 orang (72,1%), dokter umum 29 orang (20,70%) dan lainnya 10 orang (7,10%) dan untuk kelompok lama bekerja yang bekerja kurang dari 5 tahun 128 orang (91,4%) dan lebih dari 5 tahun 12 orang (8,60%).

Tabel 1. Profil Responden

Variabel	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	84	60,00%
	Perempuan	56	40,00%
Usia	>20 tahun	0	0,00%
	21-30 tahun	124	88,60%
	31-40 tahun	13	9,30%
	41 - 50 tahun	2	1,40%
	>50 tahun	1	0,70%
Pendidikan	SMA/ sederajat	7	5,00%
	D3/ sederajat	97	69,30%
	S1/ sederajat	34	24,30%
	S2/ sederajat	2	1,40%
	S3/ sederajat	0	0,00%
Pekerjaan	Dokter Umum	29	20,70%
	Perawat/ bidan	101	72,10%
	Lainnya	10	7,10%

Lama Bekerja	Lebih dari 5 tahun	12	8,60%
	Kurang dari 5 tahun	128	91,40%

Tabel 2. Analisis Deskriptif Variabel *Internal Service Quality*

Variabel	Item	Indikator	Min	Max	SD	Mean
<i>Internal Service Quality</i>	T1	Departemen saya bekerja memiliki peralatan yang modern.	1	7	1.20	4.03
	T2	Fasilitas departemen saya menarik untuk dilihat	1	7	1.50	4.02
	T3	Seragam departemen saya menarik untuk dilihat	1	7	1.37	4.00
	T4	Peralatan yang saya gunakan menarik untuk dilihat.	1	6	1.50	4.04
	R1	Pihak manajemen selalu membantu saya dengan tepat waktu. (contoh: masalah administrasi)	2	7	1.25	4.99
	R2	Pihak manajemen selalu tertarik pada masalah yang ada di departemen saya	2	7	1.30	4.70
	R3	Pihak manajemen membantu menyelesaikan masalah saya dalam satu percobaan	2	7	1.26	4.53
	R4	Pihak manajemen selalu dapat diandalkan	2	7	1.44	4.90
	R5	Pihak manajemen selalu berusaha menghindarkan saya dari masalah.	2	7	1.36	4.91
	RS1	Pihak manajemen selalu ada untuk membantu saya	2	7	1.24	5.03
	RS2	Pihak manajemen memiliki waktu untuk membantu saya	2	7	1.46	4.86
	RS3	Manajemen tidak pernah terlalu sibuk untuk menjawab pertanyaan saya	1	7	1.36	4.96
	RS4	Pihak manajemen selalu cepat dalam membantu saya.	1	7	1.35	4.47
	A1	Saya merasa aman saat bekerja sama dengan pihak manajemen.	2	7	1.09	5.24
	A2	Saya percaya dengan pihak manajemen.	1	7	1.28	5.22
	A3	Pihak manajemen selalu memiliki kemampuan untuk membantu saya.	2	7	1.49	4.74
	A4	Pihak manajemen selalu sopan ke saya.	1	7	1.60	5.04
	E1	Pihak manajemen peduli kepada saya secara pribadi	2	7	1.54	4.59
	E2	Pihak manajemen selalu ramah kepada saya.	2	7	1.33	5.05
	E3	Pihak manajemen mengerti masalah yang dimiliki setiap departemen.	1	7	1.20	4.81
	E4	Pihak manajemen selalu memberi layanan sesuai kebutuhan saya.	2	7	1.42	4.86
	E5	Jika terjadi masalah, pihak manajemen memperlihatkan keinginan untuk membantu.	2	7	1.69	4.98

Pada tabel 3 terlihat pada setiap indikator memiliki skor minimum satu dan dua, skor maksimum enam dan tujuh. Standar deviasi tertinggi terdapat pada indikator E5 sebesar 1,69 dan standar deviasi terendah pada A1 dengan 1,09. Nilai rata-rata dari variabel *Internal Service Quality* adalah 4,73 dan dapat rata-rata responden setuju dengan pernyataan pada

variabel tersebut. Nilai rata-rata tertinggi pada variabel *Internal Service Quality* dimiliki oleh A1 “Saya merasa aman saat bekerja sama dengan pihak manajemen” dengan nilai rata-rata 5,24 dan nilai terendah dimiliki pada T3 “Seragam departemen saya menarik untuk dilihat” dengan nilai rata-rata 4,00.

Tabel 3. Analisis deskriptif *Workload*

Variabel	Item	Indikator	Min	Max	SD	Mean
<i>Workload</i>	WL1	Seberapa besar kemampuan mental yang diperlukan saat bekerja?	2	10	1.82	6.41
	WL2	Seberapa besar kemampuan fisik yang diperlukan saat bekerja?	2	9	1.74	6.15
	WL3	Seberapa besar tekanan waktu yang anda rasakan?	3	9	1.79	6.18
	WL4	Seberapa baik anda dapat melaksanakan tugas anda?	1	10	2.14	5.89
	WL5	Secara mental dan fisik, seberapa keras anda harus bekerja?	2	9	1.63	6.05
	WL6	Seberapa besar tekanan kerja yang anda rasakan?	1	9	1.97	5.37

Pada tabel 3 terlihat pada indikator WL4 dan WL6 skor minimum adalah 1, pada variabel WL1, WL2 dan WL5 skor minimum adalah 2, pada variabel WL3 skor minimum adalah 3. Sementara itu untuk skor maksimum WL2, WL3, WL5 dan WL6 adalah 9 dan skor maksimum untuk WL1 dan WL4 adalah 10. Standar deviasi tertinggi terdapat pada indikator WL4 sebesar 2,14 dan standar deviasi terendah pada WL5 dengan 1,63. Nilai rata-rata dari variabel *Workload* adalah 6,00 dan dapat dikatakan rata-rata responden setuju

dengan pernyataan pada variabel tersebut. Nilai rata-rata tertinggi pada variabel *Workload* dimiliki oleh WL1 “Seberapa besar kemampuan mental yang diperlukan saat bekerja?” dengan nilai rata-rata 6,41 dan nilai terendah dimiliki pada WL4 “Seberapa baik anda dapat melaksanakan tugas anda?” dengan nilai rata-rata 4,00. Perlu diketahui bahwa pada variabel WL4 dilakukan reversal dari nilai yang berarti nilai 10 menandakan “sangat buruk” dan nilai 1 “sangat baik”

Tabel 4. Analisis deskriptif *Job Satisfaction*

Variabel	Item	Indikator	Min	Max	SD	Mean
<i>Job Satisfaction</i>	JS1	Saya merasa diri saya dibayar dengan jumlah yang sesuai dengan pekerjaan yang saya kerjakan.	1	7	1.40	4.19

JS2	Saya merasa kurang puas dengan benefit yang saya dapatkan dari tempat kerja saya.	1	7	1.47	3.62
JS3	Ketika saya mengerjakan pekerjaan saya dengan baik, saya mendapatkan pengakuan yang pantas saya dapatkan.	1	7	1.41	4.59
JS4	Banyak aturan dalam pekerjaan yang menyulitkan Saya mengerjakan pekerjaan dengan baik.	2	7	1.40	4.42
JS5	Saya suka dengan orang yang bekerja dengan saya.	3	7	1.04	5.54
JS6	Terkadang saya merasa pekerjaan saya tidak berarti.	1	7	1.67	4.22
JS7	Benefit yang saya terima dari tempat kerja saya sama baiknya dengan kebanyakan tempat kerja lain tawarkan.	2	7	1.33	3.66
JS8	Saya melakukan sesuatu yang saya suka dalam pekerjaan saya.	1	7	1.29	4.76
JS9	Saya memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus saya lakukan dalam pekerjaan saya.	1	7	1.34	3.84
JS10	Saya merasa puas dengan kesempatan saya untuk kenaikan gaji.	2	7	1.25	4.08

Pada tabel 4 terlihat pada indikator JS1, JS2, JS3, JS6, JS8 dan JS9 terdapat nilai likert minimum satu, pada indikator JS4, JS7 dan JS10 terdapat skor minimum dua dan pada indikator JS5 terdapat skor minimum 3. Semua indikator memiliki skor maksimum tujuh. Standar deviasi tertinggi terdapat pada indikator JS6 sebesar 1,67 dan standar deviasi terendah pada JS5 dengan 1,04. Nilai rata-rata dari variabel *Job Satisfaction* adalah 4,29 dan dapat dikatakan rata-rata responden setuju dengan pernyataan pada variabel tersebut. Nilai rata-rata tertinggi pada variabel *Job Satisfaction* dimiliki oleh JS5 “Saya suka dengan orang yang bekerja dengan saya”

dengan nilai rata-rata 5,54 dan nilai terendah dimiliki pada JS2 “Saya merasa kurang puas dengan *benefit* yang saya dapatkan dari tempat kerja saya” dengan nilai rata-rata 3,62. Perlu diketahui bahwa dilakukan reversal pada indikator JS2, JS4, JS6 dan JS9 yang berarti nilai 7 menandakan “sangat tidak setuju” dan nilai 1 menandakan “sangat setuju”.

Dilakukan pengujian validitas konvergen pada masing-masing indikator. Terdapat variabel yang memerlukan analisis *second order* yang terdiri dari *higher order construct* dan *lower order construct*.

Tabel 5. Validitas Konvergen HOC (*Higher Order Construct*)

Konstruk	Dimensi	Outer Loading
<i>Internal Service Quality</i>	<i>Assurance (A)</i>	0,888
	<i>Empathy (E)</i>	0,925
	<i>Reliability (R)</i>	0,932
	<i>Responsiveness (RS)</i>	0,898

Pada tabel 5 terdapat satu variabel yang tersusun atas empat dimensi yaitu *Internal Service Quality*. Keempat dimensi ini memiliki *Loading factor* >0,7 yang berarti bahwa kelima dimensi ini valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Pada penelitian ini beberapa indikator tidak

memenuhi kriteria *Loading Factor*, indikator tersebut adalah semua indikator pada dimensi *Tangible* dan 2 indikator dari dimensi *Empathy*. Karena itu dilakukan penghapusan 4 indikator *Tangible* dan 2 indikator pada dimensi *Empathy*.

Tabel 6. Validitas Konvergen LOC (*Lower Order Construct*)

Dimensi	Indikator	Loading	Average Variance Extracted
<i>Reliability</i>	R1	0,887	0,782
	R2	0,885	
	R3	0,865	
	R4	0,935	
	R5	0,847	
<i>Responsiveness</i>	RS1	0,887	0,821
	RS2	0,950	
	RS3	0,872	
	RS4	0,913	
<i>Assurance</i>	A1	0,828	0,743
	A2	0,895	
	A3	0,849	
	A4	0,875	
<i>Empathy</i>	E3	0,827	0,793
	E4	0,922	
	E5	0,919	

Pada tabel 6 terdapat satu variabel yang tersusun atas empat dimensi yaitu *Internal Service Quality*. Keempat dimensi ini memiliki *Loading factor* >0,7 dan nilai

Average Variance Extracted (AVE) >0,5 yang berarti bahwa kelima dimensi ini valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 7. Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Loading	Average Variance Extracted (AVE) (>0,5)
<i>Internal Service Quality</i>	<i>Reliability (R)</i>	0,932	0,830
	<i>Responsiveness (RS)</i>	0,898	
	<i>Assurance (A)</i>	0,888	
	<i>Empathy (E)</i>	0,925	
<i>Workload</i>	WL1	0,820	0,727
	WL2	0,827	
	WL5	0,869	
	WL6	0,892	
<i>Job Satisfaction</i>	JS1	0,891	0,717

JS2	0,871
JS3	0,775

Pada tabel 7, diketahui bahwa pada tiga variabel konstruk dengan masing-masing indikator disertakan nilai *loading factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Pada semua indikator yang merepresentasikan masing-masing variabel memiliki nilai *loading factor* >0,7, sehingga indikator yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan valid dan dapat diterima untuk dilakukan pengolahan. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang

>0,5 juga diartikan bahwa indikator yang digunakan juga sudah valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Selanjutnya dilakukan pengujian validitas diskriminan yang menggunakan nilai *heterotrait monotrait* (HTMT). Terdapat 9 indikator yang tidak memenuhi kriteria *Loading Factor*, yaitu indikator WL3, WL4, JS4, JS5, JS6, JS7, JS8, JS9 dan JS10. Maka itu dilakukan penghapusan dari indikator tersebut.

Tabel 8. Validitas Diskriminan

Variabel	<i>Internal Service Quality</i>	<i>Job Satisfaction</i>	<i>Workload</i>
<i>Internal Service Quality</i>			
<i>Job Satisfaction</i>	0,806		
<i>Workload</i>	0,347	0,585	

Pada tabel 8, Menunjukkan hasil uji validitas diskriminan pada setiap variabel penelitian. Uji validitas diskriminan menggunakan metode HTMT (*Heterotrait Monotrait*) dengan hasil nilai <0,9 yang dapat diartikan bahwa setiap konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik. Dengan demikian, variabel-variabel yang diteliti dinyatakan valid.

Juga dilakukan pengujian reliabilitas menggunakan uji *composite reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Pada penelitian ini, *composite reliability* dan *Cronbach's alpha* dapat dihitung bersamaan pada semua variabel dengan menggunakan *software SmartPLS*.

Tabel 9. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability</i>
<i>Internal Service Quality</i>	0,932	0,934
<i>Job Satisfaction</i>	0,803	0,807
<i>Work Stress</i>	0,883	0,912
<i>Workload</i>	0,875	0,886

Berdasarkan tabel 9, Hasil uji reliabilitas, menunjukkan hasil *composite reliability* pada masing-masing variabel yaitu >0,7, hal ini menunjukkan bahwa data penelitian memenuhi ketentuan *composite reliability*, sehingga dapat dikatakan bahwa

semua variabel layak digunakan sebagai variabel penelitian. Pada tabel di atas juga ada nilai *cronbach's alpha* yang juga memiliki nilai >0,7. Sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini dinilai reliabel. Semua nilai di atas menunjukkan

nilai >0,7, sehingga variabel penelitian merupakan variabel yang reliabel, konsisten dan baik.

Tabel 10. Uji Multikolinearitas

Dependen	Job Satisfaction
Independen	VIF
<i>Internal Service Quality</i>	1,111
<i>Workload</i>	1,111

Pada tabel 10, Nilai VIF antar variabel didapatkan dengan nilai <3 yang dapat diartikan bahwa kualitas model penelitian dapat diterima dan tidak adanya isu multikolinearitas. Hasil analisis uji multikolinearitas merupakan analisis antar variabel yang menunjukkan adanya korelasi dan hubungan yang bebas atau

saling berkaitan. Hasil analisis uji multikolinearitas melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) yang diperoleh dari hasil analisis PLS-SEM dengan batas nilai <5 yang diartikan bahwa terdapat nilai yang *suggested* dalam uji multikolinearitas.¹⁴

Tabel 11. Uji R-Square

Konstruk	R-Square	Kategori
<i>Job Satisfaction</i>	0,717	Sedang

Pada tabel 11 ditemukan bahwa hasil *R-Square* untuk *Job satisfaction* adalah 0,717. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Job Satisfaction* dijelaskan oleh variabel *Internal Service Quality* dan *Work Stress* sebanyak 71,7% sehingga masuk dalam kategori sedang.

Tabel 12. Uji Hipotesis

Hipotesis	Path Coefficient	T Statistics	P-Value	Hasil
H1: <i>Internal Service Quality</i> -> <i>Job Satisfaction</i>	0,625	9,438	0,000	Diterima
H2: <i>Workload</i> -> <i>Job Satisfaction</i>	-0,288	3,916	0,002	Diterima

Berdasarkan tabel 12, dapat dilihat hasil *Path Coefficient*, *T-Statistic* dan *P-Value* sebagai hasil dari uji hipotesis penelitian ini, yang dijabarkan sebagai berikut.

1. Hipotesis 1: ***Internal Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction***

Hasil *Path Coefficient* pada hipotesis 1 menunjukkan angka 0,625 yang bersifat positif dengan nilai signifikansi di bawah 5% , dengan nilai P = 0,000 (<0,050) dan nilai *t statistics* berjumlah 9,438 (>1,645). Sehingga hipotesis 1 dapat diterima. Nilai ini berarti *Internal Service Quality* memberikan dampak positif terhadap *Job Satisfaction*. Pengaruh positif ini sesuai dengan keadaan di RS XYZ Bojonegoro, di mana manajemen cukup memberikan

perhatian pada masalah-masalah yang ada dan membuat karyawan cukup percaya dengan pihak manajemen. Hal ini juga terlihat dari analisa deskriptif yang ada pada variabel *Internal Service Quality*, di mana ditemukan bahwa rata-rata tertinggi ada pada pernyataan “Saya percaya dengan pihak manajemen” dengan nilai 5,24 dari 7 yang berarti rata-rata responden setuju dengan pernyataan ini. Selain itu, hasil yang didapat pada penelitian ini juga sesuai dengan penelitian oleh Goula et al. (2022) yang dilakukan pada 441 tenaga medis pada rumah sakit di Yunani. Hasil yang sama juga ditemukan oleh penelitian-penelitian sebelumnya (Abdullah et al., 2020; Izza et al., 2020) yang menemukan bahwa *Internal Service Quality* memiliki dampak positif terhadap *Job Satisfaction*.^{11 12}

2. Hipotesis 2: **Workload berpengaruh negatif terhadap Job Satisfaction**

Hasil *Path Coefficient* pada hipotesis 2 menunjukkan angka -0,288 yang bersifat negatif dengan nilai signifikansi di bawah 5%, dengan nilai $P = 0,002 (<0,050)$ dan nilai *t statistics* 3,916 ($>1,645$) sehingga hipotesis 2 dapat diterima. Nilai ini berarti *Workload* memiliki dampak negatif terhadap *Job Satisfaction*. Dengan kata lain, semakin tinggi *workload* yang dimiliki tenaga medis, maka semakin rendah *job satisfaction* mereka. Pada analisis deskriptif variabel *Workload*, dapat dilihat bahwa rata-rata responden di RS XYZ memiliki rata-rata nilai 6,00 yang berarti mereka menganggap *Workload* yang dirasakan cukup berat. Beban kerja yang terlalu berat akan memberikan tekanan secara mental dan fisik kepada tenaga medis, jika mereka merasakan bahwa *Workload* yang didapatkan terlalu membebani mereka, maka *Job Satisfaction* akan turun. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Rostami et al., (2021) yang meneliti 480 tenaga medis di Iran dan menemukan hasil bahwa *workload* memberikan dampak negatif terhadap *Job Satisfaction*. Penelitian lainnya juga menemukan hasil yang sama (Saha et al., 2020; Gil et al., 2022).^{8 13 14}

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil Analisa dan pembahasan pada penelitian ini, didapatkan bahwa *Internal Service Quality* dan *Workload* memiliki dampak terhadap *Job Satisfaction* pada karyawan RS XYZ, Bojonegoro. Dampak yang positif ditemukan pada *Internal Service Quality* dengan *path coefficient* 0,625 yang berarti semakin tinggi *Internal Service Quality* dari karyawan, maka semakin tinggi *Job*

Satisfaction dan dampak negatif ditemukan pada *Workload* dengan bentuk *path coefficient* -0,228 dengan nilai negatif yang berarti semakin tinggi *Workload* maka *Job Satisfaction* akan menjadi semakin rendah. Penelitian ini diharapkan menjadi umpan balik bagi rumah sakit agar meningkatkan kualitas pelayanan internal para karyawan dan memastikan bahwa karyawan rumah sakit mendapatkan *Workload* yang sesuai dengan kemampuan mereka. Diharapkan dengan hasil ini rumah sakit agar lebih menyadari efek dari *Internal Service Quality* dan *Workload* terhadap karyawannya.

Pada penelitian ini terdapat kelemahan terutama pada variabel *Internal Service Quality* yang tidak dapat menjelaskan dimensi yang paling kuat dalam mempengaruhi *Job Satisfaction* maka itu untuk saran penelitian selanjutnya dapat dilakukan pembuatan model SmartPLS yang mampu menemukan dampak setiap dimensi *Internal Service Quality* terhadap *Job Satisfaction*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada STIKes Akbidyo yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil untuk penelitian ini dan terimakasih kepada IAKMI atas dukungannya dalam publikasi artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kevis V. Total Quality Management. 2nd ed. Athens, Greece: Kritiki Publication; 2014.
2. Al-Bilbiese ME, Al-Nuaimi M. The Impact of Internal Service Quality on Organizational Innovation Examining the Mediating Role of Organizational Commitment: "An Empirical Study in the Foreign Banks in Jordan."

- International Journal of Business and Management. 2017 Nov 20;12(12):135.
3. Goula A, Rizopoulos T, Stamouli M-A, Kelesi M, Kaba E, Soulis S. Internal Quality and Job Satisfaction in Health Care Services. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022 Jan 28;19(3):1496.
 4. Goula A. The added value of patient satisfaction measurements. *Archives of Hellenic Medicine*. 2017;34(1):49–57.
 5. Al-Ababneh MM, Masadeh MA, Al-Shakhsheer FJ, Habiballah MA. The impact of internal service quality on job satisfaction in the hotel industry. *Research in Hospitality Management*. 2018 Apr 27;8(1):55–62.
 6. Goldschmied N, Spitznagel C. Sweating the connection of uniform colours and success in sport: No evidence for the red win effect in elite women's NCAA basketball. *European Journal of Sport Science*. 2020 Feb 23;21(1):1–7.
 7. Virgolino AI, Coelho A, Ribeiro N. The Impact of Perceived Organizational Justice, Psychological Contract, and the Burnout on Employee Performance: The Moderating Role of Organizational Support, in the Portuguese Context. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 2017 Feb 3;7(1).
 8. Rostami F, Babaei-Pouya A, Teimori-Boghsani G, Jahangirimehr A, Mehri Z, Feiz-Arefi M. Mental Workload and Job Satisfaction in Healthcare Workers: The Moderating Role of Job Control. *Frontiers in Public Health*. 2021 Sep 3;9(9).
 9. Hair JF, Ringle CM, Gudergan SP, Fischer A, Nitzl C, Menictas C. Partial least squares structural equation modeling-based discrete choice modeling: an illustration in modeling retailer choice. *Business Research*. 2018 Aug 28;12(1):115–42.
 10. Hair JF. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Los Angeles: Sage; 2017.
 11. Abdullah MI, Huang D, Sarfraz M, Ivascu L, Riaz A. Effects of internal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being. *Nursing Open*. 2020 Oct 25;8(2).
 12. Izza I, Setianto B, Dhamanti I. Pengaruh Internal Service Quality (INTQUAL) terhadap Kepuasan Karyawan di RS Islam Ahmad Yani Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. 2021 Aug 3;9(2):78–86.
 13. Saha AK, Akhter J, Mitra CR, Reza HM, Khatun MRA. Workload and job satisfaction among nurses in a tertiary level hospital. *Asian Journal of Medical and Biological Research*. 2020 Jul 7;6(2):359–65.
 14. Hellín Gil MF, Ruiz Hernández JA, Ibáñez-López FJ, Seva Llor AM, Roldán Valcárcel MD, Mikla M, et al. Relationship between Job Satisfaction and Workload of Nurses in Adult Inpatient Units. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022 Sep 16;19(18):11701.