

Pengaruh Faktor Organisasi dan Individu Terhadap Kinerja Perawat Melalui *Employee Well-Being*

(The Impact of Organizational and Individual Factors on Nurse's Performance Mediated by Employee Well-Being)

Niken Syitharini^{1*}, Hendra Achmadi²

Universitas Pelita Harapan, Jakarta, Indonesia^{1,2}

niken.syitharini@gmail.com^{1*}, hendra.achmadi@uph.edu²



Riwayat Artikel

Diterima pada 30 April 2025

Revisi 1 pada 05 Mei 2025

Revisi 2 pada 22 Mei 2025

Revisi 3 pada 26 Mei 2025

Disetujui pada 30 Mei 2025

Abstract

Purpose: This study aimed to analyze the effects of internal service quality, job satisfaction, job commitment, and supervisor support on job performance, with employee well-being as a mediating variable.

Methodology/approach: This research used a quantitative method with a Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) analysis technique. The sample used in this study consists of 148 nurses. Data were collected using an online questionnaire.

Results: The results of the study show that internal service quality has a significant positive effect on job satisfaction, job commitment, and employee well-being. Job satisfaction, job commitment, supervisor support, and employee well-being significantly and positively affect job performance. Job satisfaction has an indirect positive effect on job performance through employee well-being. Job commitment and supervisor support have positive but insignificant indirect effects on job performance through employee well-being. The mediation analysis results show that employee well-being partially mediates the effect of job satisfaction on job performance.

Conclusion: Improving internal service quality, job satisfaction, commitment, supervisor support, and employee well-being can enhance nurses' performance.

Limitations: This study used online data collection without supervision, the sample was limited to a single hospital, and there were other external factors not captured in the model.

Contribution: This study contributes to hospital management by improving nurses performance through enhancing internal service quality, job satisfaction, supervisor support, commitment, and employee well-being.

Keywords: *Employee Well-Being, Internal Service Quality, Job Satisfaction, Supervisor Support.*

How to Cite: Syitharini, N., Achmadi, H. (2025). Pengaruh Faktor Organisasi dan Individu Terhadap Kinerja Perawat Melalui Employee Well-Being. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen*. 6(4), 899-915.

1. Pendahuluan

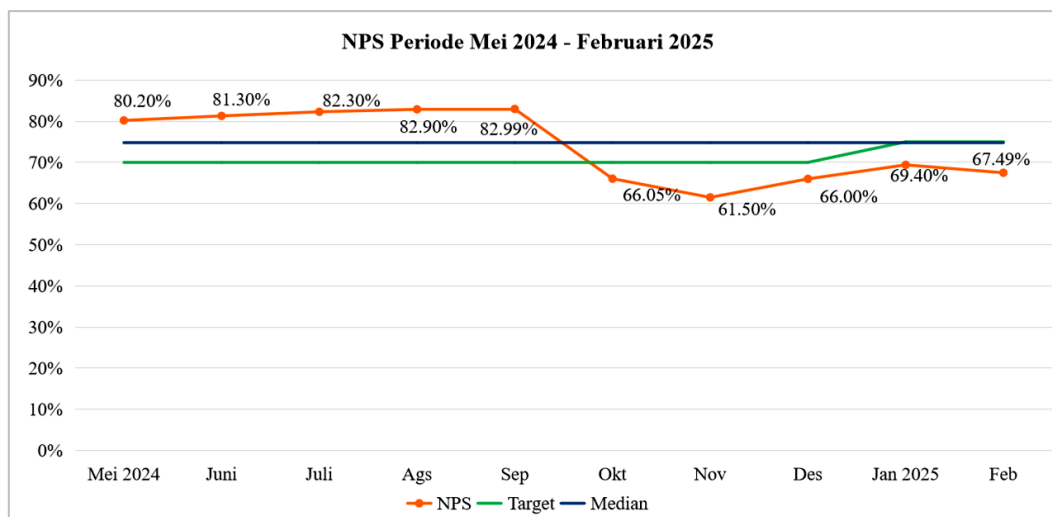
Sektor pelayanan kesehatan mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa tahun ini, seiring dengan meningkatnya jumlah rumah sakit, kemajuan teknologi medis dan digitalisasi layanan. Rumah sakit di Indonesia terus bertambah jumlahnya, baik yang dioperasikan oleh pemerintah maupun oleh lembaga swasta, hal ini menciptakan persaingan yang semakin ketat dalam industri layanan kesehatan. Menurut data Kementerian Kesehatan RI, hingga tahun 2024 terdapat 3216 rumah sakit di Indonesia, meningkat sebanyak 11,8% dibanding tahun 2019 sebanyak 2877 rumah sakit (Pristiandaru, D. (2024,

March 18) Peningkatan terbesar pada jumlah rumah sakit swasta yang menawarkan fasilitas dan pelayanan premium. Kondisi ini mendorong setiap rumah sakit untuk memperkuat posisinya di tengah persaingan dengan meningkatkan mutu pelayanan demi memenuhi ekspektasi pasien yang terus meningkat.

Kualitas layanan mengacu pada sejauh mana tingkat layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau penyedia jasa mampu memenuhi standar yang diinginkan oleh pelanggan. Strategi penting untuk meningkatkan mutu layanan adalah dengan memahami dan memperhatikan kebutuhan karyawan lini depan, sebab mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan merupakan aset vital dalam bisnis jasa. Ketika terjadi interaksi antara pelanggan dan staf lini depan, performa perusahaan pada saat itu sangat bergantung pada bagaimana karyawan tersebut bertindak. Hal ini karena kinerja mereka berhadapan dengan pelanggan akan memengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan layanan tersebut kembali di masa depan.

Dalam industri rumah sakit, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kinerja sumber daya manusia, khususnya perawat, yang berada di garda terdepan dalam memberikan asuhan pasien (El-Gazar, H. E., & Zoromba, M. A. (2021). Perawat tidak hanya bertanggung jawab dalam memberikan perawatan medis, tetapi juga menciptakan hubungan interpersonal yang positif dengan pasien, memberikan dukungan emosional, dan memastikan keselamatan pasien selama masa perawatan (Jackson, J., Maben, J., & Anderson, J. E. (2022). Oleh karena itu, kinerja perawat menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien dan citra rumah sakit secara keseluruhan (Konlan, K. D., Saah, J. A., Doat, A.-R., Amoah, R. M., Abdulai, J. A., Mohammed, I., & Konlan, K. D. (2021)

RS XYZ merupakan institusi pelayanan kesehatan milik swasta yang berlokasi di Surabaya, Jawa Timur, dengan layanan unggulan dalam bidang kardiologi dan onkologi dan jumlah staf mencapai 497 orang, jumlah bed rawat inap 155, rumah sakit ini berkomitmen untuk menyediakan layanan kesehatan dengan standar kualitas yang tinggi kepada masyarakat. Namun, meskipun telah memiliki reputasi yang baik, masih terdapat keluhan yang muncul dari hasil survey kepuasan pasien dan di media sosial. Keluhan ini berdampak pada nilai NPS (*Net Promoter Score*) yang turun sejak kuartal 4 tahun 2024 seperti ditunjukkan pada grafik berikut.



Gambar 1 Capaian NPS RS XYZ Surabaya Tahun 2024 - Februari 2025
Sumber : Data RS XYZ Surabaya

Gambar 1.1 menunjukkan capaian NPS RS XYZ pada periode Januari 2024 hingga Februari 2025. Nilai NPS mengalami penurunan pada kuartal 4 tahun 2024 dengan capaian 66% dimana sebelumnya pada kuartal 2 dan 3 nilai NPS mencapai 82% di atas target perusahaan 70%. Dari seluruh keluhan yang diterima, keluhan terbanyak terkait pelayanan staff sebesar 22%, dan diantara keluhan terkait pelayanan staf, proporsi terbesar adalah keluhan terhadap pelayanan perawat sebesar 50%. Hal ini mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap layanan keperawatan serta peningkatan kualitas

pelayanan secara keseluruhan untuk mengurangi tingkat keluhan. Meningkatnya jumlah keluhan dan menurunnya NPS berdampak pada menurunnya jumlah pasien rawat inap di RS XYZ Surabaya. Kinerja perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk dari aspek individual maupun kondisi lingkungan kerjanya. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh *internal service quality, job satisfaction, job commitment, dan employee well being* (Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021). Kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh *supervisor support* yang dapat meningkatkan *employee well being* sehingga berdampak positif pada *job performance* (Tiryaki Sen, H., & Yildirim, A. (2023)

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik “Pengaruh *Internal Service Quality, Job Satisfaction, Job Commitment, dan Supervisor Support Terhadap Job Performance Yang Dimediasi oleh Employee Well-Being* pada Perawat di RS XYZ Surabaya”. Berikut adalah perumusan hipotesis berdasarkan rumusan masalah:

- H1: *Internal Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*
- H2: *Internal Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Job Commitment*
- H3: *Internal Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Employee Well-Being*
- H4: *Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Job Performance*
- H5: *Job Commitment* berpengaruh positif terhadap *Job Performance*
- H6: *Supervisor Support* berpengaruh positif terhadap *Job Performance*
- H7: *Employee Well-Being* berpengaruh positif terhadap *Job Performance*
- H8: *Job Satisfaction* berpengaruh tidak langsung terhadap *Job Performance* melalui *Employee Well-Being*.
- H9: *Job Commitment* berpengaruh tidak langsung terhadap *Job Performance* melalui *Employee Well-Being*.
- H10: *Supervisor Support* berpengaruh tidak langsung terhadap *Job Performance* melalui *Employee Well-Being*.

Sektor layanan kesehatan mengalami pertumbuhan pesat dengan meningkatnya jumlah rumah sakit, hal ini mendorong rumah sakit untuk memperkuat posisinya di tengah persaingan yang semakin ketat, terutama kinerja perawat sebagai garda terdepan. Di RS XYZ Surabaya, terjadi penurunan *Net Promoter Score* (NPS) dan peningkatan komplain terhadap pelayanan, yang menunjukkan adanya penurunan pada kinerja karyawan. Meskipun telah banyak penelitian tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, masih terdapat kesenjangan dalam memahami hubungan terintegrasi antara *internal service quality, job satisfaction, job commitment, supervisor support, dan employee well-being* terhadap *job performance*, khususnya di sektor rumah sakit swasta di Indonesia. Penelitian ini menawarkan pendekatan inovatif dengan menguji peran mediasi *employee well-being* dalam model struktural yang komprehensif, sehingga diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam upaya peningkatan kinerja karyawan serta mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

2. Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

2.1 Pengaruh *Internal Service Quality terhadap Job Satisfaction*

Internal service quality didefinisikan sebagai sejauh mana departemen-departemen dalam rumah sakit saling mendukung dalam menyediakan layanan yang cepat dan andal (Njilo, M., Karadaş, G., & Garanti, Z. (2020). Penelitian Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021) mengungkapkan bahwasanya *Internal Service Quality (ISQ)* memiliki hubungan positif terhadap kepuasan kerja. Studi terhadap 412 perawat di 20 rumah sakit swasta di Pakistan menemukan bahwa ISQ mendorong lingkungan kerja yang lebih baik, meningkatkan pengalaman kerja, sehingga akan menambah perasaan puas pada pekerjaan mereka. Penelitian Izza, I. (2021) di salah satu rumah sakit swasta Surabaya juga mendukung temuan tersebut. Hasil analisis menunjukkan ISQ berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja ($p=0.000$, $\beta=0.864$). Dalena, M. N., Ali, S., & Ediwarman, E. (2020) dan Goula, A., Rizopoulos, T., Stamouli, M.-A., Kelesi, M., Kaba, E., & Soulis, S. (2022) menambahkan bahwa persepsi positif terhadap ISQ berhubungan dengan kepuasan kerja dan kesejahteraan karyawan, sementara ketidakpuasan kerja berkontribusi pada kesehatan mental yang buruk. Dengan demikian, ISQ berperan penting dalam membangun lingkungan kerja yang mendukung

kepuasan kerja.

H1: *Internal Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*.

2.2 Pengaruh Internal Service Quality terhadap Job Commitment

Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021) menemukan bahwa ISQ meningkatkan komitmen kerja di sektor layanan kesehatan. Karyawan yang merasa dihargai dan didukung menunjukkan loyalitas dan keterikatan yang lebih besar terhadap organisasi. Sharma, P., Kong, T. T. C., & Kingshott, R. P. J. (2016) menegaskan bahwa ISQ berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memperkuat keterikatan emosional karyawan, dan mendorong peningkatan kinerja. Perić, G., Dramićanin, S., & Pavlović, N. (2021) juga menunjukkan bahwa dukungan internal melalui komunikasi, layanan, dan kolaborasi antardepartemen meningkatkan keterikatan karyawan terhadap perusahaan.

H2: *Internal Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Job Commitment*.

2.3 Pengaruh Internal Service Quality terhadap Employee Well-Being

Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021) menemukan bahwa ISQ yang tinggi berkontribusi pada kesejahteraan fisik dan mental karyawan, dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan minim tekanan. Qin, Y. S., & Men, L. R. (2023) dan Pramesti, N. K., & Suarmana, I. W. (2024) menambahkan bahwa komunikasi internal yang efektif memperkuat kepercayaan karyawan dan meningkatkan kesejahteraan psikologis. **Error! Reference source not found.** menyimpulkan bahwa ISQ yang optimal melalui lingkungan kerja positif dan dukungan sumber daya membantu mengurangi stres dan meningkatkan kesejahteraan secara menyeluruh.

H3: *Internal Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Employee Well-Being*.

2.4 Pengaruh Job Satisfaction terhadap Job Performance

Job satisfaction didefinisikan sebagai perasaan positif yang dialami oleh seseorang sebagai respons terhadap pekerjaannya, yang muncul sebagai dampak dari penilaian komprehensif terhadap berbagai aspek pekerjaan (Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2024). Penelitian Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap peningkatan kinerja karyawan. Pio, R. J. (2022) memperkuat temuan ini dengan menunjukkan bahwa perawat yang puas bekerja lebih produktif dan berkualitas. Hwang, W. J., & Park, E. H. (2022) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja meningkatkan kinerja perawat, baik melalui dukungan sosial maupun keseimbangan emosional di tempat kerja.

H4: *Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Job Performance*.

2.5 Pengaruh Job Commitment terhadap Job Performance

Job commitment didefinisikan sebagai hubungan yang terjalin antara individu dan organisasi, di mana karyawan merasa terikat dan memiliki keterlibatan dalam lingkungan kerja serta tanggung jawabnya terhadap perusahaan (Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021). Penelitian Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021) menemukan bahwa perawat dengan komitmen kerja tinggi menunjukkan kinerja yang lebih baik. Penelitian Cho, H.-K., & Kim, B. (2022) mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa komitmen kerja mendorong dedikasi, efisiensi, dan kualitas pelayanan. Wang, X., Li, C., Chen, Y., Zheng, C., Zhang, F., Huang, Y., & Birch, S. (2022) juga menegaskan bahwa loyalitas dan rasa tanggung jawab akibat komitmen kerja yang tinggi berdampak positif pada efektivitas dan efisiensi kerja di sektor kesehatan.

H5: *Job Commitment* berpengaruh positif terhadap *Job Performance*.

2.6 Pengaruh Supervisor Support terhadap Job Performance

Supervisor support didefinisikan dengan tingkat penghargaan pemimpin terhadap kontribusi serta kesejahteraan bawahannya. Mohamad, M., Wahid, S., & Hasan, H. (2022), Azman, A., & Satriawan, B. (2024) menemukan bahwa dukungan *supervisor* berhubungan positif dengan kinerja karyawan, dengan mengurangi stres kerja dan meningkatkan motivasi.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (8th ed.). John Wiley & Sons.

Sekhar, C., & Patwardhan, M. (2023) dan Firdi, Y., Wibisono, C., Ngaliman, N., Indrayani, I., & Satriawan, B. (2023). menambahkan bahwa dukungan *supervisor* mendorong rasa dihargai karyawan, memperkuat komitmen, dan meningkatkan produktivitas. Yorgancioglu Tarcan, G., Erigüç, G., Kartal, N., Şeyma Koca, G., & Karahan, A. (2021) juga menunjukkan bahwa dukungan berupa pengakuan, dukungan karier, dan fleksibilitas memperbaiki kinerja secara signifikan.

H6: *Supervisor Support* berpengaruh positif terhadap *Job Performance*.

2.7 Pengaruh Employee Well-Being terhadap Job Performance

Employee well-being didefinisikan sebagai penilaian individu terhadap kepuasan hidup, perasaan bahagia maupun sedih serta pengalaman emosi positif dan negatif lainnya (Awaworyi Churchill, S., & Smyth, R. (2019). Penelitian Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021) dan Ngaliman, N., Catrayasa, I. W., & Khairil, K. (2024) menunjukkan bahwa kesejahteraan karyawan berdampak positif terhadap kinerja mereka. Albulescu, P., Macsinga, I., Rusu, A., Sulea, C., Bodnar, A., & Tulbure, B. T. (2022) menambahkan bahwa kesejahteraan karyawan meningkatkan performa terutama dalam tugas-tugas rutin dan fleksibilitas kognitif. Almeida, D., Figueiredo, A. R., & Lucas, P. (2024) juga menemukan bahwa dukungan organisasi terhadap kesejahteraan meningkatkan kepuasan, komitmen, dan kualitas layanan tenaga kesehatan.

H7: *Employee Well-Being* berpengaruh positif terhadap *Job Performance*.

2.8 Pengaruh Job Satisfaction terhadap Job Performance yang Dimediasi oleh Employee Well-Being

Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021) menunjukkan bahwa *Employee Well-Being* memediasi hubungan antara *Job Satisfaction* dan *Job Performance*. Khan, M. S., Elahi, N. S., & Abid, G. (2021) juga menemukan bahwa tingkat kepuasan kerja yang tinggi meningkatkan kesejahteraan, yang kemudian memperbaiki kinerja. Sulosaari, V., Unal, E., & Cinar, F. I. (2022) menegaskan bahwa kesejahteraan karyawan meningkatkan kepuasan kerja, yang berkontribusi pada kinerja optimal.

H8: *Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Job Performance* yang dimediasi oleh *Employee Well-Being*.

2.9 Pengaruh Job Commitment terhadap Job Performance yang Dimediasi oleh Employee Well-Being

Penelitian menunjukkan bahwa *Employee Well-Being* juga dapat memperkuat hubungan antara *Job Commitment* dan *Job Performance* (Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021). Pan, T.-H., & Lin, Y.-N. (2022) juga menunjukkan bahwa karyawan dengan komitmen tinggi dan kesejahteraan yang terjaga menunjukkan kinerja lebih baik. Ketika kesejahteraan karyawan diperhatikan, loyalitas dan motivasi kerja meningkat, yang berdampak langsung pada peningkatan kinerja.

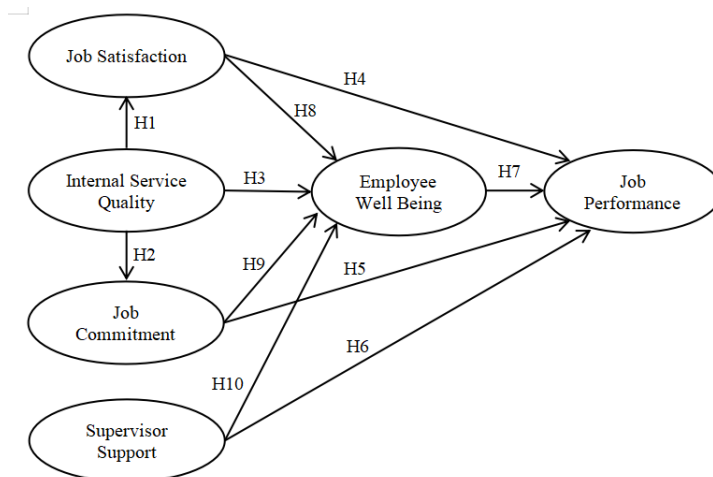
H9: *Job Commitment* berpengaruh positif terhadap *Job Performance* yang dimediasi oleh *Employee Well-Being*.

2.10 Pengaruh Supervisor Support terhadap Job Performance yang Dimediasi oleh Employee Well-Being

Studi terbaru dari Tiryaki Sen, H., & Yildirim, A. (2023) menunjukkan bahwa *Employee Well-Being* memediasi pengaruh *Supervisor Support* terhadap kinerja. Dukungan *supervisor* yang kuat meningkatkan kesejahteraan karyawan, yang pada akhirnya memperbaiki kinerja karyawan. Qin, Y. S., & Men, L. R. (2023) juga mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa dukungan sosial yang efektif dari atasan memperkuat kesejahteraan psikologis karyawan.

H10: *Supervisor Support* berpengaruh positif terhadap *Job Performance* yang dimediasi oleh *Employee Well-Being*.

Berdasarkan identifikasi masalah, landasan teori, dan hipotesis yang telah dipaparkan sebelumnya, berikut adalah model penelitian pada penelitian ini :



Gambar 2 Kerangka Penelitian

3. Metode Penelitian

3.1 Identifikasi Variabel dan Pengukurannya

Variabel pada penelitian ini terdiri atas 3 jenis variabel yaitu variabel independen, mediasi, dan dependen. Variabel independen terdiri atas *internal service quality*, *job satisfaction*, *job commitment*, dan *supervisor support*. Variabel mediasi yaitu *employee well-being*, variabel dependen yaitu *job performance*. Pengukuran variabel menggunakan skala Likert dengan lima pilihan respon.

3.2 Populasi dan Sampel

Pupulasi pada penelitian ini terdiri atas 238 perawat yang bekerja di RS XYZ Surabaya. Perhitungan sampel penelitian menggunakan perangkat lunak G*Power. Pada perhitungan G*Power dengan *effect size* f^2 0.15, α err prob 0.05, power 0.95 sehingga didapatkan sampel minimum yang dibutuhkan sebanyak 138 orang. Sampel diambil dengan menggunakan teknik non-probabilitas, *purposive sampling*, dengan kriteria inklusi bagi perawat yang aktif bekerja dalam pelayanan pasien dengan masa kerja minimal satu tahun.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, dimana data primer dikumpulkan melalui distribusi kuesioner online menggunakan Google Form. Kuesioner disebar pada tanggal 9-17 April 2025 hingga mencapai jumlah sampel minimal yang telah ditentukan. Data sekunder berasal dari literatur, jurnal nasional dan internasional, serta laporan RS XYZ Surabaya. Sekaran, U., & Bougie, R. (2020) menyatakan bahwa data sekunder merujuk pada informasi yang telah tersedia dari sumber lain dan tidak dapat diolah secara langsung, tetapi berguna untuk mendukung penelitian.

3.3 Metode Analisis Data

Penelitian ini menerapkan teknik analisis multivariat dengan metode PLS-SEM, karena melibatkan lima variabel dan sepuluh jalur hubungan. Pendekatan ini dipilih untuk menguji pengaruh antar variabel secara simultan pada variabel dependen.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Demografi Responden

Data yang berhasil dikumpulkan sebanyak 146 reponden dari total yang dibutuhkan sebanyak 138 responden. Responden terdiri dari 95% perempuan dan 5% laki-laki, dengan rentang usia yang dimulai dari kurang dari 25 tahun hingga lebih dari 50 tahun. Pendidikan terakhir responden terbagi antara sarjana (59%) dan diploma (41%). Mayoritas responden bekerja di posisi rawat inap (34%), diikuti rawat jalan (23%) dan ICU/RPK (16%). Pengalaman kerja responden didominasi oleh masa kerja

kurang dari lima tahun (30%), diikuti dengan 11-15 tahun (23%). Rincian lebih lanjut mengenai demografi responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Demografi Responden

Kategori	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	138	95%
	Laki-laki	8	5%
Usia	< 25 tahun	9	6%
	25 - 34 tahun	56	38%
	35 - 44 tahun	52	36%
	45 - 50 tahun	12	8%
	> 50 tahun	17	12%
Pendidikan Terakhir	Diploma	60	41%
	Sarjana	86	59%
Status Pernikahan	Belum menikah	40	27%
	Sudah menikah	106	73%
Lama Bekerja	< 5 tahun	44	30%
	5 - 10 tahun	26	18%
	11 - 15 tahun	33	23%
	16 - 20 tahun	22	15%
	> 20 tahun	21	14%
Penghasilan Per Bulan	5 - 10 juta	114	78%
	< 5 juta	30	21%
	> 10 juta	2	1%
Unit Kerja	Cath Lab	6	4%
	ED	8	5%
	HD	7	5%
	ICU / RPK	24	16%
	OT	18	12%
	Rawat Inap	49	34%
	Rawat Jalan	34	23%

4.2 Hasil Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa responden cenderung memberikan tanggapan positif terhadap variabel *Internal Service Quality* dengan rata-rata skor 3,78 (kategori setuju), mencerminkan kualitas pelayanan antar departemen yang responsif dan kompeten. Variabel *Job Satisfaction* memperoleh rata-rata skor 3,83 (setuju), menandakan tingkat kepuasan responden terhadap posisi, rekan kerja, atasan, dan aktivitas kerja mereka. Variabel *Job Commitment*, mendapat skor rata-rata 3,84 (setuju), yang mencerminkan keterikatan emosional dan loyalitas responden terhadap organisasi. *Supervisor Support* memiliki skor rata-rata 3,73 (setuju), menunjukkan adanya persepsi positif terhadap bantuan, perhatian, dan dukungan yang diberikan atasan. Variabel *Employee Well-Being* menunjukkan skor rata-rata 3,67 (setuju), menggambarkan kepuasan responden terhadap aspek kesehatan dan kualitas hidup, meskipun terdapat keraguan kecil pada ketergantungan terhadap perawatan medis.

Terakhir, variabel *Job Performance* memperoleh skor rata-rata 3,97 (setuju), mengindikasikan bahwa responden merasa mampu memenuhi target kerja, bekerja sama dalam tim, serta memiliki kemampuan perencanaan dan pengambilan keputusan yang baik. Secara keseluruhan, semua variabel penelitian berada dalam kategori setuju, menggambarkan kondisi organisasi yang cukup baik dari perspektif responden.

4.3 Hasil Evaluasi Model

4.3.1 Outer Model

Outer model digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara indikator dan variabel laten, serta mengukur validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian.

4.3.1.1 Validitas Konvergen

Validitas indikator dinilai berdasarkan hasil *outer loading* tiap indikator serta nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Suatu indikator memenuhi kriteria validitas apabila nilai *outer loading*-nya melebihi 0,7. Namun, *outer loading* masih bisa ditoleransi sampai batas 0,50, namun jika nilainya kurang dari 0,50, indikator tersebut dapat dieliminasi dari analisis. Nilai AVE harus lebih dari 0.5 agar variabel dinyatakan valid. Hasil uji *convergent validity* dapat dilihat pada tabel berikut:

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>	AVE	Hasil
<i>Employee Well-Being</i>	EWB1	0.842	0.631	Valid
	EWB2	0.822		Valid
	EWB3	0.667		Valid
	EWB4	0.835		Valid
	EWB5	0.832		Valid
	EWB6	0.755		Valid
<i>Internal Service Quality</i>	ISQ1	0.846	0.665	Valid
	ISQ2	0.837		Valid
	ISQ3	0.853		Valid
	ISQ4	0.779		Valid
	ISQ5	0.745		Valid
	ISQ6	0.828		Valid
<i>Job Commitment</i>	JC1	0.823	0.631	Valid
	JC2	0.788		Valid
	JC3	0.847		Valid
	JC4	0.861		Valid
	JC5	0.808		Valid
	JC6	0.762		Valid
	JC7	0.652		Valid
<i>Job Performance</i>	JP1	0.734	0.631	Valid
	JP2	0.801		Valid
	JP3	0.836		Valid
	JP4	0.82		Valid
	JP5	0.809		Valid
	JP6	0.79		Valid
	JP7	0.765		Valid
<i>Job Satisfaction</i>	JS1	0.785	0.614	Valid
	JS2	0.81		Valid
	JS3	0.756		Valid
	JS4	0.781		Valid
<i>Suprvisor Support</i>	SS1	0.809	0.659	Valid
	SS2	0.845		Valid
	SS3	0.801		Valid
	SS4	0.857		Valid
	SS5	0.814		Valid
	SS6	0.74		Valid

Gambar 3. Hasil Uji Validitas Konvergen

Gambar 3 menunjukkan bahwa nilai *outer loading* pada beberapa indikator kurang dari 0,700, namun menurut Hair, J. F., Hult, T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022) nilai *outer loading* pada rentang 0,400 hingga 0,700 dapat digunakan jika nilai AVE telah lebih dari 0,500. Indikator EWB7, EWB 8, EWB 9 memiliki nilai *outer loading* < 0,5 dan nilai AVE < 0.5 sehingga indikator tersebut dikeluarkan.

4.3.1.2 Construct Reliability

Penilaian reliabilitas konstruk dilakukan dengan mengevaluasi nilai *Cronbach's Alpha* serta *Composite Reliability* dari setiap konstruk. Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019) merekomendasikan nilai yang diinginkan untuk *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* adalah lebih dari 0,7. Berikut adalah hasil pengujian *construct reliability* yang disajikan dalam tabel:

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability (rho_c)</i>	Hasil
EWB	0.881	0.911	Reliabel
ISQ	0.899	0.923	Reliabel
JC	0.901	0.922	Reliabel
JP	0.902	0.923	Reliabel
JS	0.79	0.864	Reliabel
SS	0.896	0.921	Reliabel

Gambar 4. Hasil *Construct Reliability*

Gambar 4 menunjukkan bahwa baik nilai *Cronbach's Alpha* maupun *Composite Reliability* dari semua konstruk telah melampaui angka 0,7, sehingga semua konstruk dinyatakan reliabel

4.3.1.3 Construct Validity

Penilaian validitas konstruk dapat dievaluasi berdasarkan nilai rata-rata ekstraksi varians (AVE) atau rata-rata variansnya. Sebuah variabel dianggap sah jika memenuhi standar nilai AVE yang melebihi angka 0,5 (Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019))

Variabel	AVE	Hasil
<i>Employee Well-Being</i>	0.631	Valid
<i>Internal Service Quality</i>	0.665	Valid
<i>Job Commitment</i>	0.631	Valid
<i>Job Performance</i>	0.631	Valid
<i>Job Satisfaction</i>	0.614	Valid
<i>Suprvisor Support</i>	0.659	Valid

Gambar 5. Hasil *Construct Validity*

Gambar 5 menunjukkan bahwa semua nilai AVE dari setiap konstruk, menunjukkan hasil lebih dari 0.5. Semua indikator konstruk memenuhi syarat validitas konvergen.

4.3.2 Inner Model

Inner model menggambarkan hubungan antar konstruk atau variabel laten dalam suatu penelitian.

4.3.2.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen dalam suatu model.

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
EWB	0.595	0.584
JC	0.362	0.358
JP	0.623	0.613
JS	0.459	0.455

Gambar 6. Hasil Uji R-Square

Gambar 6 menunjukkan nilai *R-square* untuk variabel *employee well-being* adalah 0.595 artinya sebesar 59.5% variabel *job satisfaction*, *internal service quality*, *job commitment*, *supervisor support* dapat menjelaskan variabel *employee well-being*, adapun 40.5% sisanya berasal dari pengaruh variabel lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini. Nilai *R-square* untuk variabel *job commitment* adalah 0.362

artinya sebesar 36.2% variabel *internal service quality* dapat menjelaskan variabel *job commitment*, adapun 63.8% sisanya berasal dari pengaruh variabel lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini. Nilai *R-square* untuk variabel *job performance* adalah 0.623 artinya sebesar 62.3% variabel *job satisfaction*, *internal service quality*, *job commitment*, *supervisor support* dan *employee well being* dapat menjelaskan variabel *job performance*, adapun 37.7% sisanya berasal dari pengaruh variabel lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini. Nilai *R-square* untuk variabel *job satisfaction* adalah 0.459 artinya sebesar 45.9% variabel *internal service quality* dapat menjelaskan variabel *job satisfaction*, adapun 63.8% sisanya berasal dari pengaruh variabel lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

4.3.2.2 Pengujian Hipotesis

	Hipotesis	<i>Standard Coefficient</i>	T statistics	P value	Hasil
H1	<i>Internal service quality</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>job satisfaction</i>	0.677	12.131	0.000	Didukung
H2	<i>Internal service quality</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>job commitment</i>	0.602	10.016	0.000	Didukung
H3	<i>Internal service quality</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>employee well-being</i>	0.271	3.013	0.001	Didukung
H4	<i>Job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>job performance</i>	0.247	2.772	0.003	Didukung
H5	<i>Job commitment</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>job performance</i>	0.176	2.05	0.02	Didukung
H6	<i>Supervisor support</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>job performance</i>	0.187	2.155	0.016	Didukung
H7	<i>Employee well-being</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>job performance</i>	0.3	3.407	0.000	Didukung
H8	<i>Job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Job Performance</i> melalui <i>Employee Well-Being</i>	0.088	2.029	0.021	Didukung
H9	<i>Job commitment</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Job Performance</i> melalui <i>Employee Well-Being</i>	0.046	1.588	0.056	Tidak Didukung
H10	<i>Supervisor support</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Job Performance</i> melalui <i>Employee Well-Being</i>	0.052	1.555	0.06	Tidak Didukung

Gambar 7. Hasil Uji Hipotesis *Direct Effect* dan *Indirect Effect*

Hipotesis 1:

Merujuk pada gambar 7, diperoleh informasi bahwa kualitas layanan internal (*Internal Service Quality*) berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. T-statistik yang mencapai 12.131 lebih besar dari nilai T-tabel 1.645, serta P-value 0.000 yang lebih kecil dari 0.05, mengonfirmasi pengaruh tersebut. Nilai *standardized coefficient* sebesar 0.677 mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan internal seiring dengan peningkatan kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian, hipotesis 6 diterima dan menggarisbawahi pentingnya layanan internal yang berkualitas dalam meningkatkan kepuasan kerja. Penelitian sebelumnya oleh Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021) juga menunjukkan hubungan positif antara ISQ dan kepuasan kerja.

Hipotesis 2:

Merujuk pada gambar 7, diperoleh informasi bahwa kualitas layanan internal berdampak positif dan signifikan terhadap komitmen kerja karyawan. T-statistik 10.016 lebih besar dari T-tabel 1.645, P-value 0.000 lebih kecil dari 0.05, dan *standardized coefficient* 0.602, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan internal dapat memperkuat komitmen kerja karyawan. Dengan demikian, hipotesis 2 diterima, yang mengindikasikan bahwa pengalaman positif terhadap layanan internal meningkatkan komitmen terhadap organisasi. Penelitian sebelumnya oleh Perić, G., Dramićanin, S., & Pavlović, N. (2021) juga memperkuat temuan ini, yang mengindikasikan bahwa ISQ berdampak positif terhadap komitmen kerja.

Hipotesis 3:

Merujuk pada gambar 7, diperoleh informasi bahwa kualitas layanan internal berdampak positif dan signifikan terhadap kesejahteraan karyawan, dengan T-statistik 3.013 lebih besar dari 1.645 dan P-value 0.001 yang lebih kecil dari 0.05, serta *standardized coefficient* 0.271. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan ISQ berhubungan langsung dengan peningkatan kesejahteraan karyawan. Dengan demikian, hipotesis 3 diterima dan menekankan peran penting layanan internal dalam mendukung kesejahteraan psikologis dan fisik karyawan. Penelitian sebelumnya oleh Qin, Y. S., & Men, L. R. (2023) menunjukkan bahwa ISQ yang optimal mampu membentuk suasana kerja yang positif dan turut mendorong peningkatan kesejahteraan karyawan.

Hipotesis 4:

Merujuk pada gambar 7, diperoleh informasi bahwa kepuasan kerja karyawan berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja mereka. T-statistik 2.772 lebih besar dari 1.645, P-value 0.003 lebih kecil dari 0.05, dan *standardized coefficient* 0.247 mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan kerja yang tinggi pada karyawan biasanya diikuti oleh peningkatan dalam kinerja mereka. Dengan demikian, hipotesis 4 diterima dan menegaskan pentingnya kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja. Penelitian sebelumnya oleh Pio, R. J. (2022) dan Hwang, W. J., & Park, E. H. (2022) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berhubungan langsung dengan kinerja, dimana karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka, akan memberikan hasil kerja yang lebih optimal.

Hipotesis 5:

Merujuk pada gambar 7, diperoleh informasi bahwa komitmen kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai T-statistik 2.05 lebih besar dari 1.645, P-value 0.02 lebih kecil dari 0.05, dan *standardized coefficient* 0.176 mendukung bahwa karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Dengan demikian, hipotesis 5 diterima. Penelitian oleh Cho, H.-K., & Kim, B. (2022) juga menemukan bahwa komitmen kerja berhubungan erat dengan kinerja karyawan, dengan komitmen yang lebih tinggi mendorong karyawan untuk lebih fokus dan bertanggung jawab dalam pekerjaan mereka.

Hipotesis 6:

Merujuk pada gambar 7, diperoleh informasi bahwa dukungan *supervisor* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. T-statistik 2.155 lebih besar dari 1.645, P-value 0.016 lebih kecil dari 0.05, dan *standardized coefficient* 0.187 mengonfirmasi bahwa dukungan dari atasan meningkatkan kinerja karyawan. Dengan demikian, hipotesis 6 diterima. Penelitian oleh Tiryaki Sen, H., & Yildirim, A. (2023) dan Yorgancioglu Tarcan, G., Erigüç, G., Kartal, N., Şeyma Koca, G., & Karahan, A. (2021) juga menunjukkan bahwa dukungan *supervisor* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja, di mana karyawan yang mendapat dukungan dari atasan cenderung memiliki kinerja yang lebih baik.

Hipotesis 7:

Merujuk pada gambar 7, diperoleh informasi bahwa kesejahteraan karyawan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja mereka. T-statistik 3.407 lebih besar dari 1.645, P-value 0.000 lebih kecil dari 0.05, dan *standardized coefficient* 0.3 menunjukkan bahwa kesejahteraan yang lebih baik meningkatkan kinerja kerja karyawan. Dengan demikian, hipotesis 7 diterima. Penelitian oleh Albulescu, P., Macsinga, I., Rusu, A., Sulea, C., Bodnaru, A., & Tulbure, B. T. (2022) dan Almeida, D., Figueiredo, A. R., & Lucas, P. (2024) juga menunjukkan bahwa kesejahteraan karyawan memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja, dengan kesejahteraan yang lebih baik berimplikasi pada peningkatan performa kerja.

Hipotesis 8:

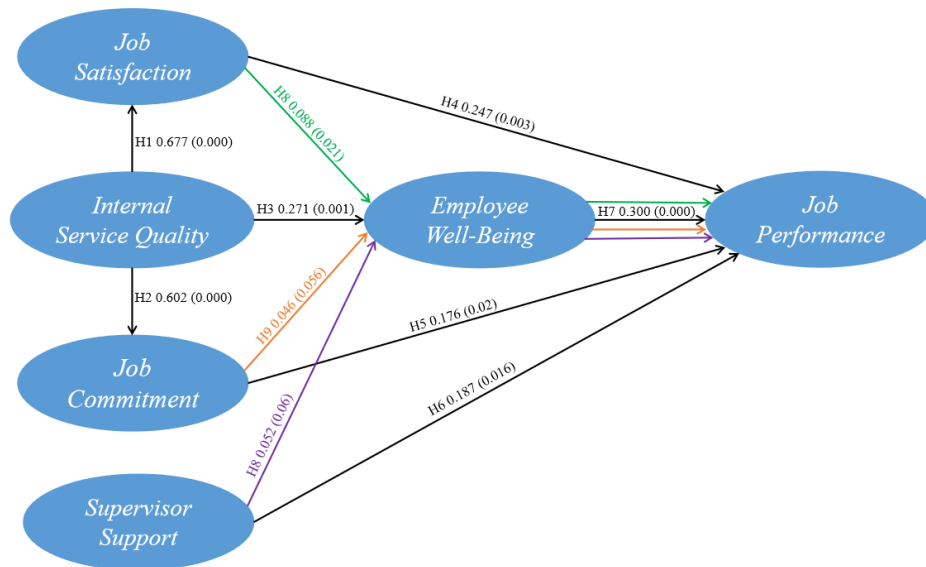
Merujuk pada gambar 7, diperoleh informasi bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja melalui kesejahteraan karyawan. T-statistik 2.029 lebih besar dari 1.645, P-value 0.021 lebih kecil dari 0.05, dan *standardized coefficient* 0.088 mengindikasikan bahwa kesejahteraan karyawan memediasi hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja. Oleh karena itu, hipotesis 9 tidak didukung. Penelitian oleh Khan, M. S., Elahi, N. S., & Abid, G. (2021) dan Sulosaari, V., Unal, E., & Cinar, F. I. (2022) mengonfirmasi bahwa kesejahteraan karyawan memediasi hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja, yang memperkuat hasil penelitian ini.

Hipotesis 9:

Hasil pengujian efek tidak langsung pada gambar 7 menunjukkan bahwa komitmen kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja melalui kesejahteraan karyawan. T-statistik 1.588 lebih kecil dari 1.645, P-value 0.056 lebih besar dari 0.05, dan *standardized coefficient* 0.046 menunjukkan bahwa kesejahteraan karyawan tidak cukup kuat untuk memediasi hubungan antara komitmen kerja dan kinerja perawat. Oleh karena itu, hipotesis 9 tidak didukung. Temuan ini serupa dengan studi yang dilakukan oleh Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021) yang menunjukkan bahwa kesejahteraan karyawan tidak memiliki peran mediasi yang signifikan dalam hubungan antara komitmen kerja dan kinerja perawat.

Hipotesis 10:

Hasil pengujian efek tidak langsung pada gambar 7 menunjukkan bahwa dukungan supervisor berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja melalui kesejahteraan karyawan. T-statistik 1.555 lebih kecil dari 1.645, P-value 0.06 lebih besar dari 0.05, dan *standardized coefficient* 0.052 menunjukkan bahwa kesejahteraan karyawan tidak secara signifikan memediasi hubungan antara dukungan *supervisor* dan kinerja perawat. Oleh karena itu, hipotesis 10 tidak didukung. Temuan dalam penelitian ini serupa dengan studi yang dilakukan oleh Milner, K., Greyling, M., Goetzel, R., da Silva, R., Kolbe-Alexander, T., Patel, D., Nossel, C., & Beckowski, M. (2015) yang menunjukkan bahwa dukungan pimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kesejahteraan karyawan, sehingga tidak berdampak pada pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.



Gambar 8. Model Hasil Penelitian

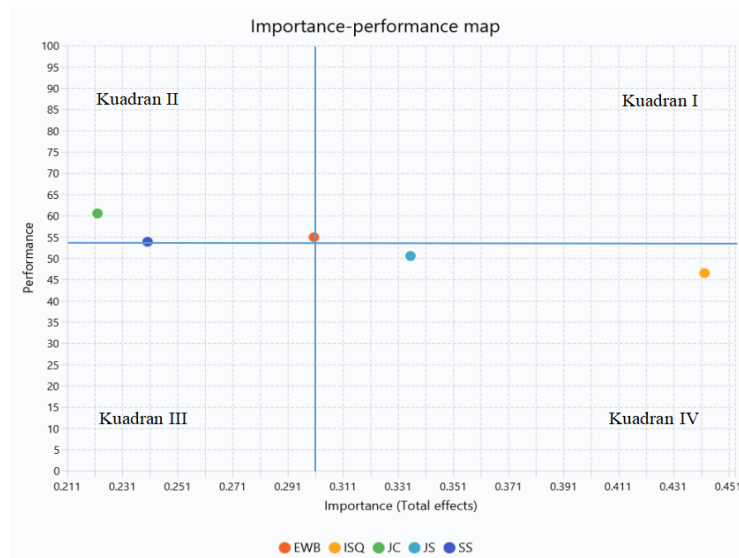
Gambar 8 menunjukkan bahwa delapan dari sepuluh jalur yang diuji terbukti signifikan dan memberikan pengaruh positif, sesuai arah hipotesisnya.

4.4 Importance - Performance Map Analysis (IPMA)

	<i>Importance</i>	<i>Performance</i>	Variabel	<i>Variable Importance</i>	<i>Variable Performance</i>
EWB1	0.068	51.37	<i>Employee Well-Being</i>	0.3	54.916
EWB2	0.066	65.982			
EWB3	0.056	52.283			
EWB4	0.065	62.557			
EWB5	0.065	45.205			
EWB6	0.057	52.055			
ISQ1	0.091	55.251	<i>Internal Service Quality</i>	0.442	46.472
ISQ2	0.088	53.196			
ISQ3	0.096	39.041			
ISQ4	0.091	43.493			
ISQ5	0.081	45.205			
ISQ6	0.095	45.205			
JC1	0.045	66.667	<i>Job Commitment</i>	0.222	60.512
JC2	0.036	55.479			
JC3	0.044	47.945			
JC4	0.039	58.904			
JC5	0.042	66.21			
JC6	0.038	61.187			
JC7	0.034	67.808			
JS1	0.102	61.872	<i>Job Satisfaction</i>	0.335	50.49
JS2	0.117	43.493			
JS3	0.104	38.699			
JS4	0.105	60.731			
SS1	0.053	60.959	<i>Supervisor Support</i>	0.24	53.838
SS2	0.053	58.904			
SS3	0.048	31.164			
SS4	0.048	52.283			
SS5	0.049	60.046			
SS6	0.045	61.187			
<i>Mean</i>	0.066	53.944	<i>Mean</i>	0.308	53.246

Gambar 9. Hasil Uji IPMA

Dari gambar 9 dapat diketahui nilai rata-rata dari *importance* dan *performance* konstruk *job performance*. Hasil nilai rata-rata *variable importance* yaitu 0.308 dan rata-rata *variable performance* yaitu 53.246. Berdasar pada nilai rata-rata tersebut, kemudian digambar dua garis yang akan membagi menjadi empat kuadran sebagai berikut:



Gambar 10. Hasil IPMA Variabel

Dari gambar 4 di atas dapat dilihat bahwa variabel *internal service quality* berada pada kuadran IV yang menunjukkan bahwa *internal service quality* adalah variabel yang sangat penting tetapi performanya masih rendah sehingga masuk prioritas yang perlu ditingkatkan.

5. Kesimpulan

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian mengkonfirmasi bahwa *job satisfaction*, *internal service quality*, *job commitment*, serta *supervisor support* terhadap *job performance* yang dimediasi oleh *employee well-being* pada perawat di RS XYZ Surabaya. Hasil pengujian menunjukkan *internal service quality* terbukti secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap *job satisfaction*, *job commitment*, dan *employee well-being* pada perawat, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan internal berkontribusi pada meningkatnya kepuasan kerja, komitmen kerja, dan kesejahteraan karyawan. Selain itu, *job satisfaction*, *job commitment*, *supervisor support*, dan *employee well-being* masing-masing memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *job performance* perawat, sehingga peningkatan pada faktor-faktor tersebut berbanding lurus dengan peningkatan kinerja perawat.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa *employee well-being* mampu memediasi pengaruh *job satisfaction* terhadap *job performance*, namun tidak mampu memediasi pengaruh *job commitment* maupun *supervisor support* terhadap *job performance*. Hasil uji *Importance-Performance Map Analysis* menunjukkan bahwa *internal service quality* adalah variabel yang sangat penting tetapi performanya masih rendah sehingga masuk prioritas yang perlu ditingkatkan. Manajemen rumah sakit dapat meningkatkan kinerja perawat dengan cara memperkuat kualitas layanan internal (*internal service quality*), meningkatkan kepuasan kerja (*job satisfaction*), memperhatikan dan memperkuat dukungan atasan (*supervisor support*), serta mendorong komitmen kerja (*job commitment*) dan kesejahteraan karyawan (*employee well-being*). Lingkungan kerja yang mendukung, komunikasi internal yang efektif, serta memberikan perhatian nyata terhadap kebutuhan dan kesejahteraan perawat, manajemen rumah sakit dapat menciptakan kondisi kerja yang lebih positif dan produktif yang akan berdampak pada peningkatan kinerja perawat.

5.2 Saran

Keterbatasan pada penelitian ini yaitu potensi bias pada data dari pengisian kuesioner *online*, responden dari satu rumah sakit, serta pendekatan kuantitatif yang belum menggali aspek psikologis secara mendalam. Nilai *R-square* juga menunjukkan adanya faktor lain di luar model yang belum diteliti. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode campuran kuantitatif dan kualitatif, memperluas lokasi ke berbagai tipe rumah sakit, dan menambahkan variabel seperti kompetensi profesional dan budaya organisasi guna meningkatkan pemahaman terhadap *job performance*.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan penulis kepada dosen pembimbing, institusi pendidikan, lokasi penelitian, serta seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini.

Referensi

- Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021). Effects of internal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being. *Nursing Open*, 8(2), 607–619. <https://doi.org/10.1002/nop2.665>
- Albulescu, P., Macsinga, I., Rusu, A., Sulea, C., Bodnar, A., & Tulbure, B. T. (2022). “Give me a break!” A systematic review and meta-analysis on the efficacy of micro-breaks for increasing well-being and performance. *PLOS ONE*, 17(8), e0272460. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0272460>
- Almeida, D., Figueiredo, A. R., & Lucas, P. (2024). Nurses' Well-Being at Work in a Hospital Setting: A Scoping Review. *Healthcare*, 12(2), 173. <https://doi.org/10.3390/healthcare12020173>
- Awaworyi Churchill, S., & Smyth, R. (2019). Transport poverty and subjective wellbeing. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 124, 40–54. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2019.03.004>
- Azman, A., & Satriawan, B. (2024). Influence of leadership, work environment, and employee competence on the performance of employees of the UPT Puskesmas Pulau kundur karimun regency through job satisfaction. *Journal of Multidisciplinary Academic Business Studies*, 2(1), 123–145. <https://doi.org/10.35912/jomabs.v2i1.2513>
- Cho, H.-K., & Kim, B. (2022). Effect of Nurses' Grit on Nursing Job Performance and the Double Mediating Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Healthcare*, 10(2), 396. <https://doi.org/10.3390/healthcare10020396>
- Dalena, M. N., Ali, S., & Ediwarman, E. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Wisma Sehati BSD Tangerang Selatan. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 1(2), 115–136. <https://doi.org/10.35912/simo.v1i2.712>
- El-Gazar, H. E., & Zoromba, M. A. (2021). Nursing Human Resource Practices and Hospitals' Performance Excellence: The Mediating Role of Nurses' Performance. *Acta Biomedica*, 92. <https://doi.org/10.23750/abm.v92iS2.11247>
- Firaldi, Y., Wibisono, C., Ngaliwan, N., Indrayani, I., & Satriawan, B. (2023). Influence of leadership, discipline, and workload on employee performance through job satisfaction as an intervening variable in regional revenue agency Riau Islands Province. *Journal of Multidisciplinary Academic Business Studies*, 1(1), 27–52. <https://doi.org/10.35912/jomabs.v1i1.1779>
- Goula, A., Rizopoulos, T., Stamouli, M.-A., Kelesi, M., Kaba, E., & Soulis, S. (2022). Internal Quality and Job Satisfaction in Health Care Services. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1496. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031496>
- Hair, J. F. ., Hult, G. T. M. ., Ringle, C. M. ., & Sarstedt, Marko. (2017). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). Sage.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hair, J. F., Hult, T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage
- Hwang, W. J., & Park, E. H. (2022). Developing a structural equation model from Grandey's emotional regulation model to measure nurses' emotional labor, job satisfaction, and job performance. *Applied Nursing Research*, 64, 151557. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2021.151557>
- Izza, I. (2021). Pengaruh Internal Service Quality (Intqual) Terhadap Kepuasan Karyawan Di RS Islam Ahmad Yani Surabaya. <https://repository.unair.ac.id/130508/>
- Jackson, J., Maben, J., & Anderson, J. E. (2022). What are nurses' roles in modern healthcare? A qualitative interview study using interpretive description. *Journal of Research in Nursing*, 27(6), 504–516. <https://doi.org/10.1177/17449871211070981>

- Khan, M. S., Elahi, N. S., & Abid, G. (2021). Workplace Incivility and Job Satisfaction: Mediation of Subjective Well-Being and Moderation of Forgiveness Climate in Health Care Sector. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 11(4), 1107–1119. <https://doi.org/10.3390/ejihpe11040082>
- Konlan, K. D., Saah, J. A., Doat, A.-R., Amoah, R. M., Abdulai, J. A., Mohammed, I., & Konlan, K. D. (2021). Influence of nurse-patient relationship on hospital attendance. A qualitative study of patients in the Kwahu Government Hospital, Ghana. *Heliyon*, 7(2), e06319. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06319>
- Milner, K., Greyling, M., Goetzel, R., da Silva, R., Kolbe-Alexander, T., Patel, D., Nossel, C., & Beckowski, M. (2015). The relationship between leadership support, workplace health promotion and employee wellbeing in South Africa. *Health Promotion International*, 30(3), 514–522. <https://doi.org/10.1093/heapro/dat064>
- Mohamad, M., Wahid, S., & Hasan, H. (2022). The Effects of Supervisor Support on Presenteeism Among Government Employees in Putrajaya. *International Journal of Accounting, Finance and Business (IJAFB)*, 7(41).
- Ngaliman, N., Catrayasa, I. W., & Khairil, K. (2024). Analysis of work life balance, job satisfaction and its effect on the performance of employees of the General Bureau of the Regional secretariat of the Riau Islands Province. *Journal of Multidisciplinary Academic Business Studies*, 2(1), 47–61. <https://doi.org/10.35912/jomabs.v2i1.2461>
- Njilo, M., Karadaş, G., & Garanti, Z. (2020). The mediation effect of learning organization in the relationship between internal service quality and job satisfaction of nurses. *The Ethiopian Journal of Health Development*, 34(4).
- Pan, T.-H., & Lin, Y.-N. (2022). *Organizational Commitment Impact on Job Well-Being of SMEs Employees in Taiwan in Post-COVID-19 Era*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/x7afc>
- Perić, G., Dramićanin, S., & Pavlović, N. (2021). The influence of internal service quality and employee satisfaction on organizational commitment in travel agencies: The case of Serbia. *Menadžment u Hotelijerstvu i Turizmu*, 9(1), 43–60. <https://doi.org/10.5937/menhottur2101043P>
- Pio, R. J. (2022). The mediation effect of quality of worklife and job satisfaction in the relationship between spiritual leadership to employee performance. *International Journal of Law and Management*, 64(1), 1–17. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-07-2018-0138>
- Pramesti, N. K., & Suarmana, I. W. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di novotel bali nusa dua. *Jurnal Studi Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 21–29. <https://doi.org/10.35912/jspp.v3i1.3243>
- Pristiandaru, D. (2024, March 18). Jumlah Rumah Sakit di Indonesia Meningkat, tapi Masih Belum Merata Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul “Jumlah Rumah Sakit di Indonesia Meningkat, tapi Masih Belum Merata”, Klik untuk baca: <https://lestari.kompas.com/read/2024/03/18/140000686/jumlah-rumah-sakit-di-indonesia-meningkat-tapi-masih-belum-merata>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2024). *Organizational Behavior (19th Edition, Global Edition)*. Pearson.
- Qin, Y. S., & Men, L. R. (2023). Exploring the Impact of Internal Communication on Employee Psychological Well-Being During the COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Employee Organizational Trust. *International Journal of Business Communication*, 60(4), 1197–1219. <https://doi.org/10.1177/23294884221081838>
- Robbins, S. P. & Judge, Tim. (2024). *Organizational behavior*. Pearson Education, Limited.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (8th ed.). John Wiley & Sons.
- Sekhar, C., & Patwardhan, M. (2023). Flexible working arrangement and job performance: the mediating role of supervisor support. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 72(5), 1221–1238. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-07-2020-0396>
- Sharma, P., Kong, T. T. C., & Kingshott, R. P. J. (2016). Internal service quality as a driver of employee satisfaction, commitment and performance. *Journal of Service Management*, 27(5), 773–797. <https://doi.org/10.1108/JOSM-10-2015-0294>
- Sulosaari, V., Unal, E., & Cinar, F. I. (2022). The effectiveness of mindfulness-based interventions on the psychological well-being of nurses: A systematic review. *Applied Nursing Research*, 64, 151565. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2022.151565>

- Tiryaki Sen, H., & Yildirim, A. (2023). The relationship between nurses' perceived organizational, supervisor and co-worker support, psychological well-being and job performance. *Journal of the Pakistan Medical Association*, 73(3), 552–557. <https://doi.org/10.47391/JPMA.6594>
- Wang, X., Li, C., Chen, Y., Zheng, C., Zhang, F., Huang, Y., & Birch, S. (2022). Relationships between job satisfaction, organizational commitment, burnout and job performance of healthcare professionals in a district-level health care system of Shenzhen, China. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.992258>
- Yorgancioglu Tarcan, G., Erigüç, G., Kartal, N., Şeyma Koca, G., & Karahan, A. (2021). The effect of mushroom management style and perceived supervisor support on employee performance: 'An application with university hospital employees.' *The International Journal of Health Planning and Management*, 36(2), 532–544. <https://doi.org/10.1002/hpm.3102>