

## ABSTRAK

Kepuasan kerja tenaga kesehatan merupakan faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan, namun masih menjadi permasalahan akibat tingginya beban kerja dan ketidaksesuaian kompensasi. Kondisi ini berpotensi menurunkan kinerja serta berdampak pada mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan kompensasi sebagai variabel mediasi pada pegawai di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob. Untuk mencapai tujuan tersebut, digunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross sectional yang melibatkan 113 responden sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstandar, yaitu NASA-TLX, Job Satisfaction Survey (JSS), dan Customer Satisfaction Index (CSI). Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman untuk melihat hubungan antarvariabel, serta Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) untuk menguji pengaruh dan peran kompensasi dalam hubungan tersebut. Terdapat hubungan positif signifikan antara beban kerja dan kompensasi ( $r=0,435$ ;  $p<0,001$ ), serta antara kompensasi dan kepuasan kerja ( $r=0,278$ ;  $p=0,003$ ). Beban kerja berhubungan negatif signifikan dengan kepuasan kerja ( $r=-0,212$ ;  $p=0,024$ ). Selain itu, kompensasi terbukti memediasi pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja (indirect effect= $0,235$ ;  $T=4,004$ ;  $p<0,001$ ). Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang tinggi menurunkan kepuasan kerja, namun kompensasi yang memadai mampu meredam dampak tersebut. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan kompensasi yang adil dan proporsional berbasis beban kerja untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kualitas pelayanan kesehatan.

Kata kunci: beban kerja, kepuasan kerja, kompensasi, tenaga Kesehatan

## **ABSTRACT**

*Job satisfaction among healthcare workers is a crucial factor in maintaining the quality of healthcare services; however, it remains a significant issue due to high workload and inadequate compensation. This condition has the potential to reduce performance and adversely affect the quality of healthcare services. This study aims to analyze the effect of workload on job satisfaction with compensation as a mediation variable among employees at Bhayangkara Brimob Hospital. A quantitative design with a cross-sectional approach was employed, involving 113 respondents. Data were collected using standardized questionnaires, namely NASA-TLX, the Job Satisfaction Survey (JSS), and the Customer Satisfaction Index (CSI). The data were analyzed using Spearman correlation to examine relationships between variables, as well as Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to assess the effect and the moderating role of compensation. The results showed a significant positive relationship between workload and compensation ( $r=0.435$ ;  $p<0.001$ ), as well as between compensation and job satisfaction ( $r=0.278$ ;  $p=0.003$ ). Workload had a significant negative relationship with job satisfaction ( $r=-0.212$ ;  $p=0.024$ ). In addition, compensation was found to mediate the effect of workload on job satisfaction (indirect effect= $0.235$ ;  $T=4.004$ ;  $p<0.001$ ). It can be concluded that high workload reduces job satisfaction; however, adequate compensation can mitigate this effect. Therefore, fair and proportional compensation policies based on workload are required to improve job satisfaction and the quality of healthcare services.*

*Keywords: workload, job satisfaction, compensation, healthcare workers*