

PENGARUH COMMUNICATION TRAINING DAN FREQUENT OF INTERNAL MEETING TERHADAP JOB SATISFACTION PADA PERAWAT RUMAH SAKIT UMUM SULTAN ISKANDAR MUDA NAGAN RAYA DENGAN INTERNAL COMMUNICATION SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI

Aja Bangsawan^{*1}, Murkhana², Nurlina³

^{1,2,3} Universitas Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, Indonesia

*Corresponding Author: ajabangsawan66@gmail.com

<p>Info Article Received : 02 Maret 2026 Revised : 04 April 2026 Accepted : 01 Mei 2026 Publication : 30 Mei 2026</p>	<p>Abstract: <i>This study was conducted internally at Sultan Iskandar Muda Regional General Hospital, Nagan Raya, involving a population of 305 nurses. A total of 173 respondents were selected using probability sampling with the simple random sampling technique. Data were analyzed using the Partial Least Squares (PLS) method to examine the relationships among the research variables. The findings indicate that communication training and the frequency of internal meetings have a significant positive effect on nurses' job satisfaction. Furthermore, both variables significantly influence internal communication, which subsequently has a positive effect on job satisfaction. The mediation analysis reveals that internal communication acts as a partial mediator in the relationship between communication training, the frequency of internal meetings, and job satisfaction. These findings suggest that effective internal communication strengthens nurses' job satisfaction and contributes to improving the overall quality of hospital services.</i></p>
<p>Keywords: Communication Training, Frequent of Internal Meeting, Internal Communication, Job Satisfaction</p> <p>Kata Kunci: Communication Training, Frequent of Internal Meeting, Internal Communication, Job Satisfaction</p>	<p>Abstrak: Penelitian ini dilakukan secara internal di RSUD Sultan Iskandar Muda Nagan Raya dengan populasi seluruh perawat yang berjumlah 305 orang. Sampel penelitian sebanyak 173 responden dipilih menggunakan metode probability sampling dengan teknik simple random sampling. Analisis data dilakukan menggunakan Partial Least Square (PLS) untuk menguji hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa communication training dan frequent of internal meeting berpengaruh signifikan terhadap job satisfaction perawat. Selain itu, kedua variabel tersebut juga berpengaruh terhadap internal communication, yang selanjutnya memberikan pengaruh positif terhadap job satisfaction. Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa internal communication berperan sebagai partial mediator dalam hubungan antara communication training dan frequent of internal meeting terhadap job satisfaction. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi internal yang efektif mampu memperkuat kepuasan kerja perawat sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.</p>
<p>Licensed Under a Creative Commons Attribution 4.0 International License</p> 	

INTRODUCTION

Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang keberhasilannya sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Di antara berbagai tenaga kesehatan, perawat memiliki peran yang sangat strategis karena berinteraksi secara langsung dengan pasien selama proses pelayanan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia, khususnya perawat, menjadi aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Salah satu indikator keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia adalah terciptanya kepuasan kerja (job satisfaction), karena kepuasan kerja berkaitan erat dengan produktivitas, komitmen organisasi, kualitas pelayanan, serta kepuasan pasien.

Menurut Robbins et al. (2018), job satisfaction merupakan sikap individu secara keseluruhan terhadap pekerjaannya, sedangkan Spector (2016) mendefinisikannya sebagai respons emosional seseorang terhadap pekerjaan beserta berbagai aspek yang menyertainya. Locke (2015) menjelaskan bahwa kepuasan kerja terbentuk melalui evaluasi kognitif, afektif, dan perilaku individu terhadap pekerjaannya. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dimiliki seorang perawat, semakin besar pula kecenderungannya untuk menunjukkan kinerja yang optimal, loyalitas terhadap organisasi, serta memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Sebaliknya, rendahnya kepuasan kerja dapat berdampak pada menurunnya motivasi, meningkatnya tingkat absensi, keinginan berpindah kerja, hingga menurunnya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor organisasi, salah satunya adalah communication training. Papageorgiou et al. (2017) mendefinisikan communication training sebagai program pelatihan terstruktur yang bertujuan mengembangkan kemampuan individu dalam menyampaikan informasi, mendengarkan secara aktif, membangun hubungan interpersonal, serta meningkatkan efektivitas komunikasi di lingkungan kerja. Sejalan dengan itu, Bakker et al. (2024) menjelaskan bahwa communication training tidak hanya meningkatkan kompetensi komunikasi, tetapi juga memperkuat kemampuan kolaborasi, penyelesaian konflik, empati, serta kepercayaan diri yang dibutuhkan dalam organisasi modern. Dalam lingkungan rumah sakit yang memiliki tingkat koordinasi tinggi, pelatihan komunikasi menjadi salah satu instrumen penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan keperawatan.

Selain pelatihan komunikasi, frekuensi penyelenggaraan rapat internal (frequency of internal meeting) juga dipandang sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan kerja. Allen dan Lehmann-Willenbrock (2023) menyatakan bahwa rapat internal merupakan media utama bagi organisasi untuk melakukan koordinasi, berbagi informasi, menyelesaikan permasalahan, dan membangun kolaborasi antaranggota organisasi. Al-Najjar (2012) menambahkan bahwa frekuensi rapat mencerminkan efektivitas fungsi koordinasi dan pengawasan organisasi. Pelaksanaan rapat yang dilakukan secara rutin dan terstruktur memungkinkan setiap anggota organisasi memperoleh informasi yang jelas, berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, serta meningkatkan rasa memiliki terhadap organisasi. Sebaliknya, rapat yang tidak efektif justru dapat menambah beban kerja dan menurunkan kepuasan kerja karyawan.

Efektivitas communication training maupun frequency of internal meeting dalam meningkatkan kepuasan kerja tidak terlepas dari kualitas internal communication yang dibangun dalam organisasi. Cornelissen (2020) menjelaskan bahwa internal communication merupakan proses pertukaran informasi antara pimpinan dengan karyawan maupun antarkaryawan untuk menyelaraskan visi, tujuan, dan strategi organisasi. Moreno et al. (2024) memperluas konsep tersebut dengan menegaskan bahwa komunikasi internal merupakan proses komunikasi dua arah yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi, ide, pengetahuan, serta umpan balik secara berkelanjutan sehingga mampu membangun lingkungan kerja yang kolaboratif, terbuka, dan partisipatif. Dalam organisasi pelayanan kesehatan, komunikasi internal yang efektif berperan penting dalam meningkatkan koordinasi pelayanan, memperjelas pembagian tugas, meminimalkan kesalahan komunikasi, serta meningkatkan kepuasan kerja tenaga kesehatan.

Hubungan antara komunikasi dan kepuasan kerja telah banyak dibuktikan dalam berbagai penelitian. Vermeir et al. (2017) menemukan bahwa kepuasan terhadap komunikasi organisasi memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan kerja perawat pada unit perawatan intensif. Jankelová dan Joniaková (2021) menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi serta kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja perawat. Khodadadi et al. (2013) juga membuktikan bahwa pelatihan komunikasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan, rasa percaya diri, dan kepuasan kerja tenaga keperawatan. Di sisi lain, Carrière dan Bourque (2009) menyatakan bahwa komunikasi internal yang efektif mampu meningkatkan kepuasan komunikasi, komitmen organisasi, serta kepuasan kerja karyawan. Penelitian Tkalac

Verčič dan Pološki Vokić (2017) turut menjelaskan bahwa komunikasi internal yang baik mampu memperkuat employee engagement, loyalitas, dan rasa memiliki terhadap organisasi.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih menguji pengaruh communication training, frequency of internal meeting, maupun internal communication secara parsial terhadap kepuasan kerja. Penelitian yang mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam satu model konseptual, khususnya dengan menempatkan internal communication sebagai variabel mediasi pada lingkungan rumah sakit, masih relatif terbatas. Selain itu, kajian empiris mengenai hubungan antarvariabel tersebut pada rumah sakit daerah di Indonesia juga belum banyak dilakukan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya research gap yang memberikan peluang untuk memperluas kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja perawat melalui pendekatan komunikasi organisasi.

RSUD Sultan Iskandar Muda Kabupaten Nagan Raya merupakan salah satu rumah sakit daerah yang terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui penguatan kualitas sumber daya manusia. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara pendahuluan masih ditemukan beberapa permasalahan, antara lain komunikasi internal yang belum berjalan secara optimal, pelaksanaan communication training yang masih terbatas, serta frekuensi rapat internal yang belum dilakukan secara rutin dan efektif. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi koordinasi antarperawat, efektivitas penyampaian informasi, serta tingkat kepuasan kerja tenaga keperawatan dalam menjalankan tugas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *communication training dan frequency of internal meeting* terhadap *job satisfaction* perawat, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui internal communication sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia dan komunikasi organisasi pada sektor pelayanan kesehatan, sekaligus menjadi masukan bagi manajemen RSUD Sultan Iskandar Muda Kabupaten Nagan Raya dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas komunikasi organisasi dan kepuasan kerja perawat.

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan objek penelitian perawat di RSUD Sultan Iskandar Muda Kabupaten Nagan Raya. Populasi penelitian

berjumlah 305 perawat. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik probability sampling dengan metode stratified random sampling untuk memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi sesuai karakteristik strata yang telah ditetapkan. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin (Amerin, 2011), sehingga diperoleh sebanyak 173 responden yang dijadikan sampel penelitian.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden sesuai dengan kebutuhan penelitian (Sekaran & Bougie, 2016). Pengumpulan data dilakukan melalui metode survei menggunakan instrumen kuesioner yang disampaikan kepada para perawat di RSUD Sultan Iskandar Muda Kabupaten Nagan Raya. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian dan menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan.

Analisis data dilakukan menggunakan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Menurut Ghazali (2015), PLS-SEM merupakan metode analisis yang mampu menguji hubungan antarvariabel laten yang diukur melalui beberapa indikator sekaligus. Metode ini dipilih karena mampu mengestimasi model penelitian, menguji hubungan antarvariabel, serta menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung melalui variabel mediasi. Analisis PLS-SEM terdiri atas dua tahap, yaitu outer model (model pengukuran) yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator dalam mengukur konstruk laten, serta inner model (model struktural) yang digunakan untuk menguji hubungan kausal antarvariabel laten sesuai dengan hipotesis penelitian.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas variabel dependen, variabel independen, dan variabel intervening. Variabel dependen adalah job satisfaction (Y), sedangkan variabel independen meliputi communication training (X_1) dan frequency of internal meeting (X_2). Adapun variabel intervening dalam penelitian ini adalah internal communication (Z), yang berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

RESULT AND DISCUSSION

Result

Seluruh peserta dalam kajian ini merupakan pegawai Dinas Kelautan dan Perikanan Aceh. Jumlah responden yang mengikuti survei adalah 173 orang. Tabel di

bawah ini menunjukkan data mengenai jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, penghasilan peserta lama bekerja, dan status pernikahan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	Perempuan	166	96,0%
	Laki-laki	7	4,0%
	Jumlah	173	100%
2	Umur		
	< 20 Tahun	3	1,7%
	20–30 Tahun	43	24,9%
	31–40 Tahun	110	63,6%
	41–50 Tahun	16	9,2%
	> 50 Tahun	1	0,6%
	Jumlah	173	100%
3	Pendidikan Terakhir		
	D3	114	65,9%
	S1	51	29,5%
	S2	1	0,6%
	Lainnya	7	4,0%
	Jumlah	173	100%
4	Pendapatan		
	< Rp2.000.000	80	46,2%
	Rp2.000.000–Rp4.000.000	73	42,2%
	Rp4.000.000–Rp6.000.000	18	10,4%
	Rp6.000.000–Rp8.000.000	2	1,2%
	Rp8.000.000–Rp10.000.000	–	–
	> Rp10.000.000	–	–
	Jumlah	173	100%
5	Lama Bekerja		
	< 5 Tahun	49	28,3%
	6–10 Tahun	53	30,6%
	11–15 Tahun	45	26,0%
	16–20 Tahun	21	12,1%
	> 20 Tahun	5	2,9%
	Jumlah	173	100%
6	Status Pernikahan		
	Menikah	151	87,3%
	Belum Menikah	17	9,8%
	Duda/Janda	5	2,9%
	Jumlah	173	100%

Sumber: Tampilan output SmartPLS4 tahun 2025

Uji Validitas
Tabel 2. Hasil Convergent Validity

Variabel	Kode	Pernyataan	Loading Factor
Job Satisfaction (Y)	Y1	Saya merasa puas dengan gaji yang saya terima sesuai dengan pekerjaan dan tanggung jawab yang saya jalani.	0,909

	Y2	Saya merasa puas dengan pekerjaan yang saya lakukan karena memberikan tantangan dan kepuasan pribadi.	0,952
	Y3	Saya merasa puas dengan sikap dan dukungan yang diberikan oleh atasan saya dalam pekerjaan sehari-hari.	0,966
	Y4	Saya merasa puas dengan hubungan dan kerja sama yang terjalin dengan rekan kerja di organisasi ini.	0,944
	Y5	Saya merasa puas dengan peluang promosi yang tersedia di rumah sakit dan bagaimana promosi tersebut dijalankan.	0,928
Communication Training (X1)	X1	Materi yang disampaikan dalam pelatihan sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan saya.	0,925
	X2	Metode penyajian dalam pelatihan sudah sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan.	0,926
	X3	Instruktur menguasai materi pelatihan sehingga mampu menjelaskan materi dengan baik.	0,922
	X4	Saya siap mengikuti pelatihan dan selalu bersemangat selama mengikuti pelatihan.	0,873
	X5	Saya siap mengikuti pelatihan sebagai peserta serta berusaha menerapkan hasil pelatihan dalam pekerjaan.	0,662
Frequency of Internal Meeting (X2)	X2.1	Rapat internal diadakan secara rutin sesuai jadwal yang telah ditentukan.	0,976
	X2.2	Agenda rapat selalu disampaikan kepada peserta sebelum rapat dimulai.	0,961
	X2.3	Setiap rapat internal selalu menghasilkan notulen yang dibagikan kepada seluruh peserta.	0,969
	X2.4	Saya aktif menyampaikan pendapat dan ide dalam rapat internal.	0,921
	X2.5	Rapat internal yang diadakan mampu menghasilkan keputusan yang jelas dan memiliki tindak lanjut.	0,958
Internal Communication (Z)	Z1	Saya menerima arahan dari atasan dalam melaksanakan tugas saya sebagai perawat.	0,853
	Z2	Saya menerima arahan atau teguran dari atasan apabila terdapat kekeliruan dalam tugas keperawatan.	0,851
	Z3	Sebagai perawat, saya terbuka dalam menyampaikan pendapat kepada pimpinan ruangan.	0,843
	Z4	Sebagai perawat, saya terbuka menyampaikan kendala yang saya hadapi dalam melaksanakan tugas kepada pimpinan ruangan.	0,868
	Z5	Saya memberikan dukungan kepada rekan-rekan kerja lainnya.	0,870
	Z6	Saya terbiasa berdiskusi dengan rekan perawat lain dalam mencari solusi permasalahan di ruang perawatan.	0,861

Menurut tabel tersebut, semua nilai muatan deskriptor yang dimanfaatkan dalam penelitian ini berjumlah lebih dari 0,6 yang menandakan adanya hubungan yang kuat (Hair, 2006).

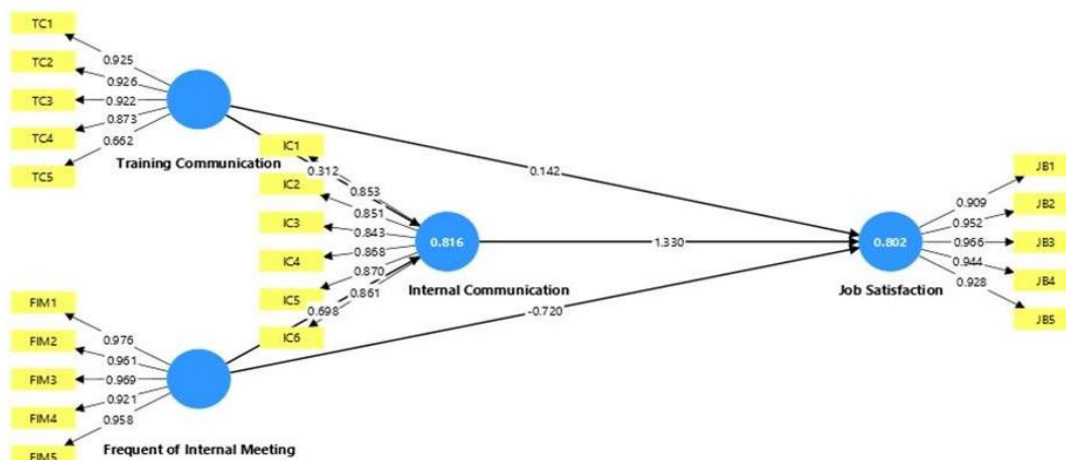
Discriminant Validity

Tabel 3. Hasil Discriminant Validit

Indikator	Communication Training	Frequent of Internal Meeting	Internal Communication	Job Satisfaction
FIM1	–	0.976	–	–
FIM2	–	0.961	–	–
FIM3	–	0.969	–	–
FIM4	–	0.921	–	–
FIM5	–	0.958	–	–
IC1	–	–	0.853	–
IC2	–	–	0.851	–
IC3	–	–	0.843	–
IC4	–	–	0.868	–
IC5	–	–	0.87	–
IC6	–	–	0.861	–
JB1	–	–	–	0.909
JB2	–	–	–	0.952
JB3	–	–	–	0.966
JB4	–	–	–	0.944
JB5	–	–	–	0.928
TC1	0.925	–	–	–
TC2	0.926	–	–	–
TC3	0.922	–	–	–
TC4	0.873	–	–	–
TC5	0.662	–	–	–

Nilai *cross loading* yang diperoleh semuanya lebih tinggi dari batas minimum 0,60. Dengan hasil yang diperoleh, dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan atau item dalam komponen studi tersebut dianggap valid dan memiliki konsistensi internal yang memadai.

Uji Outer Model



Sumber: Hasil Peneliti 2025 (diolah)

Data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa distribusinya normal, yang berarti data tersebar secara merata dan simetris di sekitar nilai tengah. Namun, jika nilai rata-rata berada di bawah batas signifikansi 0,05, yang mengindikasikan tidak terdapat pola khusus atau signifikan dalam data yang telah dikumpulkan.

Tabel 4. Hasil Hipotesis

Statistik	Unstandardized Residual
N	152
Mean	0
Std. Deviation	1.266161
Test Statistic	0.039
Sig. (2-tailed)	0.2

Hipoteis Langsung

Hasil Uji Direct Effect

Hubungan Antar Variabel	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics	P Values	Ket.
Frequent of Internal Meeting → Internal Communication	0.698	0.699	0.035	20.181	0	Signifikan
Frequent of Internal Meeting → Job Satisfaction	-0.72	-0.716	0.047	15.352	0	Signifikan
Internal Communication → Job Satisfaction	1.33	1.326	0.068	19.466	0	Signifikan
Communication Training → Internal Communication	0.312	0.312	0.042	7.349	0	Signifikan
Communication Training → Job Satisfaction	0.142	0.143	0.043	3.315	0.001	Signifikan

Tabel 4 memperlihatkan bahwa nilai signifikansi untuk uji distribusi normal adalah 0,200 atau >0,05, yang menandakan bahwa data sisa mengikuti distribusi normal.

Hipotesis Mediasi

Tabel 5. Hasil Hipotesis Mediasi

Hubungan Antar Variabel	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics	P Values	Ket
Frequent of Internal Meeting → Internal Communication → Job Satisfaction	0.929	0.927	0.074	12.514	0	Partial Mediating
Communication Training → Internal Communication → Job Satisfaction	0.415	0.413	0.055	7.596	0	Partial Mediating

Kriteria pengujian menunjukkan bahwa jika nilai T-statistik lebih besar dari 1,96 dan nilai P-values lebih kecil dari 0,05, maka hubungan mediasi dianggap signifikan dan hipotesis diterima.

Discussion

Pengaruh *Communication Training* pada *Job Satisfaction*

Merujuk pada hasil uji hipotesis yang dilakukan, ditemukan variabel *Communication Training* memiliki pengaruh yang besar pada *Job Satisfaction*. Dibuktikan berdasarkan nilai *p-value* berada di bawah ambang batas 0,05 serta koefisien jalur bernilai positif. Dengan demikian, hipotesis alternatif (Ha1) yang menyatakan bahwa *Communication Training* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* dapat diterima, mengindikasikan bahwa semakin efektif proses komunikasi dalam program pelatihan, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Pengaruh ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dalam pelatihan dapat meningkatkan pemahaman, motivasi, dan kenyamanan karyawan dalam bekerja.

Pengaruh *Frequent of internal meeting* terhadap *Job Satisfaction*

Merujuk pada hasil uji hipotesis diatas, ditemukan variabel *Frequent of Internal Meeting* memiliki pengaruh yang besar terhadap *Job Satisfaction*. Dibuktikan dengan besaran nilai yang berada di bawah ambang batas 0,05 serta koefisien jalur yang menunjukkan arah pengaruh sesuai hasil pengujian. Dengan demikian, hipotesis alternatif (Ha2) yang menyatakan bahwa *Frequent of Internal Meeting* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* dapat diterima, mengindikasikan bahwa frekuensi rapat internal memiliki keterkaitan yang nyata dengan tingkat kepuasan kerja karyawan. Pengaruh ini menunjukkan bahwa rapat internal merupakan salah satu sarana penting dalam mendukung komunikasi, koordinasi, dan penyampaian informasi dalam organisasi.

Pengaruh *Communication training* terhadap *internal communication*

Communication Training terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Internal Communication*. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur yang positif serta nilai *p-value* yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis alternatif (Ha) yang menyatakan bahwa *Communication Training* berpengaruh terhadap *Internal Communication* dapat diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelatihan komunikasi yang diberikan oleh organisasi, semakin efektif pula komunikasi internal yang terjalin di lingkungan kerja. Pengaruh tersebut menegaskan bahwa pelatihan komunikasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pertukaran informasi, koordinasi, dan kerja sama antar karyawan dalam organisasi.

Pengaruh *Frequent of Internal Meeting* terhadap *Internal Communication*

Frequent of Internal Meeting memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Internal Communication*. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur yang positif serta nilai signifikansi yang berada di bawah ambang batas 0,05. Dengan demikian, hipotesis alternatif (Ha2) yang menyatakan bahwa *Frequent of Internal Meeting* berpengaruh terhadap *Internal Communication* dapat diterima. Hasil analisis mengungkapkan bahwa semakin sering organisasi menyelenggarakan rapat internal, semakin efektif pula komunikasi internal yang terjalin antarpegawai. Pengaruh tersebut menegaskan bahwa rapat internal merupakan sarana penting dalam memperlancar arus informasi, meningkatkan koordinasi kerja, serta menyamakan pemahaman di antara anggota organisasi.

Pengaruh *Internal communication* terhadap *Job Satisfaction*

Internal Communication terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction*. Hal ini terlihat dari nilai koefisien jalur yang menunjukkan arah pengaruh positif serta nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (Ha) yang menyatakan bahwa *Internal Communication* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* dapat diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi internal di dalam organisasi, maka semakin tinggi kepuasan kerja para karyawan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang baik di dalam perusahaan bisa membuat suasana kerja lebih nyaman, memperkuat hubungan antar rekan kerja, meningkatkan kerja sama dalam tim, serta membantu menciptakan rasa puas dalam bekerja.

Pengaruh *Internal Communication* memediasi hubungan antara *communication training* terhadap *Job Satisfaction*

Internal Communication terbukti secara signifikan memediasi pengaruh *Communication Training* terhadap *Job Satisfaction*. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi yang lebih kecil dari batas 0,05 dalam pengujian efek tidak langsung (*indirect effect*). Dengan demikian, hipotesis alternatif (Ha) yang menyatakan bahwa *Internal Communication* berperan sebagai mediator dalam hubungan antara *Communication Training* dan *Job Satisfaction* dapat diterima. Studi ini menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi yang baik dapat meningkatkan kualitas komunikasi di dalam organisasi, yang berdampak pada peningkatan kepuasan kerja karyawan. Peran mediasi tersebut

menunjukkan bahwa komunikasi internal merupakan cara penting yang menghubungkan manfaat dari pelatihan komunikasi dengan peningkatan kepuasan kerja.

Pengaruh *Internal Communication* memediasi hubungan antara *Frequen of Internal Meetint* terhadap *Job Satisfaction*

Internal Communication terbukti secara signifikan memengaruhi hubungan antara *Frequent of internal meeting* dan *Job Satisfaction*. Kondisi itu bisa dilihat dari nilai signifikansi efek tidak langsung (*indirect effect*) yang berada di bawah batas 0,05. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) yang menunjukkan bahwa *Internal Communication* memediasi hubungan antara *Frequent of Internal Meeting* dan *Job Satisfaction* layak diterima. Hasil studi ini menunjukkan bahwa semakin sering rapat internal dilakukan, semakin baik kualitas komunikasi internal di dalam organisasi, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan kerja para karyawan. Peran mediasi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi antar peserta rapat sangat penting dalam menghubungkan dampak rapat internal terhadap peningkatan kepuasan kerja.

CONCLUTION

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh communication training dan frequent of internal meeting terhadap job satisfaction pada perawat RSUD Sultan Iskandar Muda Nagan Raya dengan internal communication sebagai variabel pemediasi, dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis penelitian diterima. Hasil analisis menggunakan metode Partial Least Square (PLS) menunjukkan bahwa communication training berpengaruh positif dan signifikan terhadap internal communication. Hal ini mengindikasikan bahwa pelatihan komunikasi yang diberikan kepada perawat mampu meningkatkan kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi, berinteraksi secara efektif, serta membangun komunikasi yang lebih baik dengan pimpinan maupun sesama rekan kerja. Dengan meningkatnya kualitas komunikasi tersebut, proses koordinasi dan pelaksanaan pelayanan keperawatan menjadi lebih efektif.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa frequent of internal meeting berpengaruh positif dan signifikan terhadap internal communication. Pelaksanaan rapat internal yang dilakukan secara rutin mampu meningkatkan pertukaran informasi, menyamakan persepsi antarperawat, memperkuat koordinasi kerja, serta mempermudah penyelesaian berbagai permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan tugas pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, semakin baik pelaksanaan rapat internal, maka semakin efektif pula komunikasi internal yang terbangun di lingkungan rumah sakit.

Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa communication training berpengaruh positif dan signifikan terhadap job satisfaction. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi tidak hanya meningkatkan kompetensi komunikasi perawat, tetapi juga mampu meningkatkan rasa percaya diri, motivasi, serta kepuasan mereka dalam menjalankan pekerjaan. Perawat yang memperoleh pelatihan komunikasi yang baik cenderung merasa lebih mampu menjalankan tugas, lebih dihargai oleh organisasi, dan memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi. Selain itu, frequent of internal meeting juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap job satisfaction. Rapat internal yang dilaksanakan secara teratur memberikan kesempatan kepada perawat untuk menyampaikan pendapat, memperoleh informasi yang jelas, serta terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Kondisi tersebut menciptakan lingkungan kerja yang lebih terbuka, meningkatkan rasa memiliki terhadap organisasi, serta mendorong meningkatnya kepuasan kerja perawat.

Hasil penelitian selanjutnya membuktikan bahwa internal communication berpengaruh positif dan signifikan terhadap job satisfaction. Komunikasi internal yang efektif mampu memperlancar penyampaian informasi, meningkatkan koordinasi antarpegawai, memperkuat hubungan kerja, serta mengurangi kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas. Kondisi tersebut menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga mampu meningkatkan kepuasan kerja perawat di RSUD Sultan Iskandar Muda Nagan Raya.

Hasil pengujian variabel mediasi menunjukkan bahwa internal communication mampu memediasi secara parsial pengaruh communication training terhadap job satisfaction, serta memediasi secara parsial pengaruh frequent of internal meeting terhadap job satisfaction. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan kerja perawat tidak hanya dipengaruhi secara langsung oleh pelatihan komunikasi dan frekuensi rapat internal, tetapi juga melalui terciptanya komunikasi internal yang lebih efektif di lingkungan organisasi. Dengan demikian, komunikasi internal menjadi mekanisme penting yang memperkuat hubungan antara pelatihan komunikasi, frekuensi rapat internal, dan kepuasan kerja perawat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas communication training, pelaksanaan frequent of internal meeting yang terstruktur, serta penguatan internal communication merupakan faktor-faktor strategis dalam

meningkatkan job satisfaction perawat di RSUD Sultan Iskandar Muda Nagan Raya. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu terus mengembangkan program pelatihan komunikasi, menyelenggarakan rapat internal secara efektif dan berkelanjutan, serta membangun budaya komunikasi yang terbuka agar kepuasan kerja perawat semakin meningkat. Peningkatan kepuasan kerja tersebut pada akhirnya diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, profesionalisme tenaga keperawatan, serta tercapainya tujuan organisasi rumah sakit secara lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, J. A., & Lehmann-Willenbrock, N. (2023). THE KEY FEATURES OF WORKPLACE MEETINGS: CONCEPTUALIZING THE WHY, HOW, AND WHAT OF MEETINGS AT WORK. *Organizational Psychology Review*, 13(4), 297–330.
- Al-Najjar, B. (2012). THE DETERMINANTS OF BOARD MEETINGS: EVIDENCE FROM CATEGORICAL ANALYSIS. *Journal of Applied Accounting Research*, 13(2), 178–190. <https://doi.org/10.1108/09675421211254867>
- Bergman, C., Dellve, L., & Skagert, K. (2016). EXPLORING COMMUNICATION PROCESSES IN WORKPLACE MEETINGS: A MIXED METHODS STUDY IN A SWEDISH HEALTHCARE ORGANIZATION. *Work*, 54(3), 533–541.
- Carrière, J., & Bourque, C. (2009). THE EFFECTS OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION ON JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN A LAND AMBULANCE SERVICE AND THE MEDIATING ROLE OF COMMUNICATION SATISFACTION. *Career Development International*, 14(1), 29–49.
- Cornelissen, J. (2020). CORPORATE COMMUNICATION: A GUIDE TO THEORY AND PRACTICE (6th ed.). SAGE Publications.
- De Ridder, J. A. (2004). ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND SUPPORTIVE EMPLOYEES. *Human Resource Management Journal*, 14(3), 20–30.
- Hair, J. F. (2006). MULTIVARIATE DATA ANALYSIS: AN OVERVIEW. *International Encyclopedia of Statistical Science*, 904–907.
- Hanifan, L. J. (1916). THE RURAL SCHOOL COMMUNITY CENTER. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 67(1), 130–138.

- Jankelová, N., & Joniaková, Z. (2021). COMMUNICATION SKILLS AND TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP STYLE OF FIRST-LINE NURSE MANAGERS IN RELATION TO JOB SATISFACTION OF NURSES AND MODERATORS OF THIS RELATIONSHIP. *Healthcare*, 9(3), 346.
- Karia, N., & Asaari, M. H. A. H. (2006). THE EFFECTS OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT PRACTICES ON EMPLOYEES' WORK-RELATED ATTITUDES. *The TQM Magazine*, 18(1), 30–43.
- Khodadadi, E., Momeni, R., Ramezani, M., & Molaei, B. (2013). THE EFFECT OF COMMUNICATION SKILLS TRAINING ON QUALITY OF CARE, SELF-EFFICACY, JOB SATISFACTION AND COMMUNICATION SKILLS OF NURSES. *Journal of Caring Sciences*, 2(1), 27–34.
- Leana, C. R., & van Buren, H. J. (1999). ORGANIZATIONAL SOCIAL CAPITAL AND EMPLOYMENT PRACTICES. *The Academy of Management Review*, 24(3), 538–555.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT (13th ed.). South-Western Cengage Learning.
- Mazzei, A. (2010). PROMOTING ACTIVE COMMUNICATION BEHAVIOURS THROUGH INTERNAL COMMUNICATION. *Corporate Communications: An International Journal*, 15(3), 221–234.
- Men, L. R. (2014). STRATEGIC INTERNAL COMMUNICATION: TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP, COMMUNICATION CHANNELS, AND EMPLOYEE SATISFACTION. *Management Communication Quarterly*, 28(2), 264–284.
- Moreno, A., Verdugo-Castro, S., & Rodríguez-Sánchez, J. L. (2024). INTERNAL COMMUNICATION FROM A HAPPINESS MANAGEMENT PERSPECTIVE: STATE-OF-THE-ART AND THEORETICAL CONSTRUCTION OF A GUIDE FOR ITS DEVELOPMENT. *BMC Psychology*, 12(1), 1–18.
- Novita, N., Salim, U., & Troena, E. A. (2002). PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KOMUNIKASI EFEKTIF DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA KARYAWAN TETAP PT. TAMBANG BATUBARA BUKIT ASAM). Universitas Brawijaya.
- Papageorgiou, A., et al. (2017). COMMUNICATION SKILLS TRAINING (CST) AS STRUCTURED DIDACTIC, E-LEARNING AND EXPERIENTIAL

- TRAINING USED TO DEVELOP COMMUNICATIVE ABILITIES. In *Communication Skills Training for Improving the Communicative Abilities of Student Social Workers*. Wiley.
- Putri, A., & Suryani, D. (2021). INTERNAL COMMUNICATION AND EMPLOYEE JOB SATISFACTION IN HEALTH ORGANIZATIONS. *Journal of Health Communication*, 8(2), 97–105.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). ORGANIZATIONAL BEHAVIOR (13th ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). ORGANIZATIONAL BEHAVIOR (17th ed.). Pearson Education.
- Robbins, Wargo-Sugleris, M., Lane, C. J., & Phillips, L. R. (2018). JOB SATISFACTION, WORK ENVIRONMENT AND SUCCESSFUL AGEING: DETERMINANTS OF DELAYING RETIREMENT AMONG ACUTE CARE NURSES. *Journal of Advanced Nursing*, 74(4), 900–913.
- Rogelberg, S. G., Leach, D. J., Warr, P. B., & Burnfield, J. L. (2006). NOT ANOTHER MEETING! ARE MEETING TIME DEMANDS RELATED TO EMPLOYEE WELL-BEING? *Journal of Applied Psychology*, 91(1), 83–96. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.1.83>
- Sari, P., & Kurniawati, R. (2022). THE EFFECT OF INTERNAL MEETING FREQUENCY ON JOB SATISFACTION. *Jurnal Manajemen dan Kesehatan*, 10(2), 145–153.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). RESEARCH METHODS FOR BUSINESS: A SKILL-BUILDING APPROACH (7th ed.). Wiley.
- Smith, A. (2016). AN INQUIRY INTO THE NATURE AND CAUSES OF THE WEALTH OF NATIONS. Methuen.
- Sutrisno, E. (2010). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. Kencana.
- Tkalac Verčič, A., & Pološki Vokić, N. (2017). ENGAGING EMPLOYEES THROUGH INTERNAL COMMUNICATION. *Public Relations Review*, 43(5), 885–893.
- Vermeir, P., Blot, S., Degroote, S., Vandijck, D., Mariman, A., Vanacker, T., Peleman, R., Verhaeghe, R., & Vogelaers, D. (2017). COMMUNICATION SATISFACTION AND JOB SATISFACTION AMONG CRITICAL CARE NURSES AND THEIR IMPACT ON BURNOUT AND INTENTION TO LEAVE: A QUESTIONNAIRE STUDY. *Intensive and Critical Care Nursing*, 42, 147–155.

- Vuuren, M. V., Jong, M. D. T., & Seydel, E. R. (2007). DIRECT AND INDIRECT EFFECTS OF SUPERVISOR COMMUNICATION ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT. *Corporate Communications: An International Journal*, 12(2), 116–128.
- Wikramasinghe, V., & Weliwitigoda, P. (2011). BENEFITS GAINED FROM DIMENSIONS OF SOCIAL CAPITAL: A STUDY OF SOFTWARE DEVELOPERS IN SRI LANKA. *Information Technology & People*, 24(4), 393–413.