

Peran Mediasi *Burnout* dalam Pengaruh *Emotional Exhaustion* dan *Work Overload* Terhadap *Job Performance* PNS Pemerintah Daerah Provinsi Bengkulu

Habiburrahman Rambe

Universitas Bengkulu

habiiib782@gmail.com

Fahrudin JS Pareke

Universitas Bengkulu

pareke@unib.ac.id

Abstract

This study examines the role of Burnout in mediating the impact of Emotional Exhaustion and Work Overload on the Job Performance of Civil Servants in the Bengkulu Provincial Government. Using a survey of 120 civil servants and PLS-SEM analysis, it found a significant relationship between these factors. Burnout was identified as a mediator, linking stress and workload with reduced performance. The findings underscore the need for Burnout management strategies to enhance civil servants' well-being and performance. The study validates the PLS-SEM method for understanding complex relationships in public sector work dynamics and offers insights for policy and intervention program development to improve welfare and performance. The research underscores the importance of understanding and managing Burnout among civil servants. It highlights how Emotional Exhaustion and Work Overload can significantly impact Job Performance, with Burnout serving as a critical link. The study's findings are instrumental in shaping policies and intervention programs aimed at improving the welfare and performance of civil servants in the Bengkulu Provincial Government. By addressing Burnout, the government can enhance job satisfaction, reduce stress, and ultimately improve the quality of public services. The study also emphasizes the effectiveness of the PLS-SEM method in analyzing complex relationships within the dynamics of public sector work. This research contributes to the body of knowledge on public sector performance and provides a foundation for future studies in this area.

Keywords

Burnout, Job Performance, Work Overload, Emotional Exhaustion

I. PENDAHULUAN

Job Performance merupakan hal yang sangat penting bagi keberlangsungan dan keberhasilan suatu organisasi (Gilboa, Shirom, Fried, & Cooper, 2013). Kinerja yang baik akan memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan dan target organisasi. Sebaliknya, kinerja karyawan yang buruk dapat menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mengetahui dan memahami

faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. *Emotional exhaustion* diduga menjadi salah satu faktor penyebab menurunnya kinerja. Kelelahan emosional merupakan kondisi ketika seseorang merasa sangat lelah secara emosional akibat tuntutan pekerjaan yang berlebihan (Christina Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001a). Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kelelahan emosional berkorelasi negatif dengan kinerja karyawan ((Wright & Cropanzano, 1998); (Taris, 2006)). Semakin tinggi tingkat kelelahan emosional yang dirasakan karyawan, semakin rendah kinerja mereka. Selain kelelahan emosional, beban kerja berlebih (*work overload*) juga diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Beban kerja berlebih timbul ketika tuntutan tugas melebihi kapasitas atau kemampuan karyawan (Halbesleben & Bowler, 2007). Hasil penelitian mengindikasikan bahwa beban kerja berlebih dapat menyebabkan stres dan menurunkan kinerja karyawan (Gilboa et al., 2008; Taris, 2006). Semakin berlebih beban kerja yang dirasakan karyawan, semakin menurun kinerja mereka.

Selain berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan, kelelahan emosional dan beban kerja berlebih diduga dapat memicu terjadinya *burnout* yang pada akhirnya menurunkan kinerja karyawan. *Burnout* didefinisikan sebagai respons terhadap stres kronis di tempat kerja yang ditandai oleh kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan rasa pencapaian pribadi (Christina Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001b). Beberapa studi menemukan bahwa *burnout* berperan sebagai mediator dalam hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan (Taris, 2006); (Bakker, Demerouti, & Verbeke, 2004)). Dengan kata lain, stres kerja menyebabkan *burnout*, yang kemudian berdampak pada penurunan kinerja karyawan.

Meskipun penelitian sebelumnya telah banyak mengkaji pengaruh kelelahan emosional, beban kerja berlebih, dan *burnout* terhadap kinerja karyawan, namun sebagian besar penelitian-penelitian tersebut dilakukan di negara Barat dan lebih banyak berfokus pada sektor bisnis. Penelitian di negara berkembang seperti Indonesia dan terkait sektor publik masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kelelahan emosional dan beban kerja berlebih terhadap kinerja pegawai negeri sipil (PNS) pemerintah daerah Provinsi Bengkulu dengan *burnout* sebagai variabel mediasi. Pegawai negeri sipil (PNS) merupakan ujung tombak birokrasi pemerintah yang memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan publik dan mengimplementasikan kebijakan dan program pemerintah. Oleh karena itu, kinerja PNS yang optimal sangat dibutuhkan agar roda pemerintahan dan pembangunan dapat berjalan dengan baik. Salah satu faktor yang diduga menyebabkan rendahnya kinerja PNS adalah kelelahan emosional dan beban kerja berlebih yang pada akhirnya memicu *burnout* dan stres kerja.

Beberapa penelitian di Indonesia menemukan bahwa PNS mengalami tingkat stres kerja dan *burnout* yang cukup tinggi (Akbar, 2018) (Widiantini et al., 2013). Tingginya stres kerja dan *burnout* ini diduga berdampak pada menurunnya kinerja dan produktivitas PNS. Namun, penelitian yang secara khusus menganalisis pengaruh kelelahan emosional, beban kerja berlebih, dan *burnout* terhadap kinerja PNS di Indonesia masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika stres kerja, *burnout*, dan kinerja pada konteks PNS di Indonesia.

Populasi dalam penelitian ini adalah PNS yang bekerja pada pemerintah daerah Provinsi Bengkulu. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan stratified random sampling. Perolehan data dilakukan melalui survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan analisis jalur (*path analysis*)

untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memperkaya studi empiris mengenai kinerja PNS ditinjau dari aspek perilaku organisasional, khususnya terkait dinamika stres kerja, kelelahan emosional, beban kerja berlebih, dan burnout. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi model prediksi kinerja PNS berdasarkan konteks Indonesia yang spesifik. Sedangkan secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi pemerintah daerah Provinsi Bengkulu dalam merumuskan kebijakan untuk meningkatkan kinerja PNS. Misalnya dengan cara mengendalikan tingkat kelelahan emosional dan beban kerja PNS agar tingkat burnout dan stres kerja tetap rendah sehingga kinerja PNS dapat optimal. Dengan kinerja PNS yang meningkat, diharapkan kualitas pelayanan publik dan implementasi kebijakan pemerintah daerah Provinsi Bengkulu juga dapat meningkat.

II. LANDASAN TEORI

Job Performance

Job Performance atau kinerja merujuk pada sejauh mana seseorang berhasil dalam menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawabnya di tempat kerja. Kinerja dapat didefinisikan sebagai perilaku seseorang, aktivitas yang dilakukan dan diamati secara seksama yang menghasilkan nilai bagi organisasi (Ángeles López-Cabarcos, Vázquez-Rodríguez, & Quiñoá-Piñeiro, 2022). *Job Performance* dianggap sebagai bagian penting dalam organisasi karena dapat menentukan suksesnya sebuah organisasi (Damayanti et al., 2021). Kinerja karyawan dapat diukur dari tercapai atau tidaknya target yang ditetapkan organisasi terkait (Pelealu, 2023). Kinerja biasanya didasarkan pada persyaratan pekerjaan, tujuan, dan misi organisasi (Hien, Huyen, & Hoang, 2023). *Performance* dapat digambarkan sebagai *Job Performance* yang tinggi sering dihubungkan dengan keberhasilan individu dan kesuksesan organisasi secara keseluruhan (Johari, Ridzoan, & Zarefar, 2019). Evaluasi kinerja karyawan harus berdasarkan kriteria penilaian yang berdasar pada mutu dan standar yang ditetapkan organisasi. Karena kualitas audit yang baik berkesinambungan dengan kinerja karyawan dapat menghasilkan kualitas evaluasi di bawah standar dan akibatnya menyebabkan menurunnya tanggung jawab dan hilangnya kredibilitas bagi organisasi (Johari et al., 2019).

Work Overload

Work Overload merupakan kondisi di mana seorang individu diberi tanggung jawab atau tugas lebih dari kapasitas atau waktu yang dapat diatasi yang dapat memicu tekanan mental pada karyawan. *Work Overload* didefinisikan sebagai sejauh mana “kinerja yang diperlukan dalam suatu pekerjaan berlebihan atau kelebihan beban karena kinerja yang diperlukan dalam suatu pekerjaan” (Brown & Benson, 2005). Setiap individu memberikan tanggapan yang berbeda terhadap beban kerja. Beberapa orang dapat bertahan dan ada juga yang menunjukkan frustrasi (Johari et al., 2019). Literatur menunjukkan bahwa beban kerja yang terlalu berat memicu tingkat stress yang cenderung berpengaruh positif terhadap kinerja (Pelealu, 2023). Beban kerja berlebih memiliki dampak negative pada kesejahteraan dan kinerja individu termasuk penurunan produktivitas, dan potensi risiko kesalahan. *Work Overload* merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan stress (Brown & Benson, 2005). Beban kerja yang berlebih menyebabkan kinerja yang cenderung membuahkan hasil yang tidak efektif (Karatepe, 2013).

Burnout

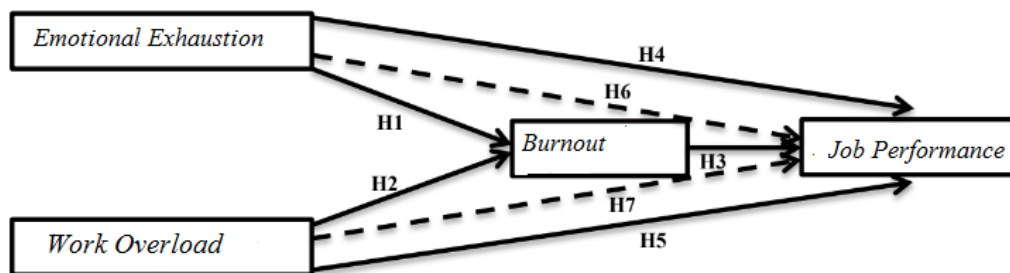
Burnout merupakan dampak berkepanjangan terhadap stresor emosional dan interpersonal kronis.(Islas-valle, 2019). *Burnout* dikonseptualisasikan sebagai suatu bentuk stres kerja, namun fokus utamanya adalah pada konteks organisasi dan bukan pada karakteristik fisik dari stres yang dialami.(Christina Maslach & Leiter, 2016). Beberapa hal yang berhubungan erat dengan *Burnout* juga termasuk pencapaian di tempat kerja, masalah kesehatan, dan penurunan kinerja.(C. Maslach & Leiter, 2016). *Burnout* menjadi mediator karena mencerminkan efek yang dialami seseorang yang kelelahan dari banyaknya pekerjaan(Bakker et al., 2004). Masih belum terlalu banyak bukti empiris dari hubungan komponen-komponen *Burnout* terhadap kinerja karyawan(Karatepe & Uludag, 2008)

Emotional Exhaustion

Emotional Exhaustion merupakan komponen utama dari *Burnout* yang menjadi varietas lebih ekstrim dibandingkan strain yang berkaitan pada pekerjaan. Ini bermanifestasi untuk karyawan akibat hilangnya kepercayaan, perasaan, perhatian, minat, dan semangat dalam dirinya.(Gaines, 2014). *Emotional Exhaustion* dapat terjadi karena seseorang mengalami terkurasnya kondisi fisik dan emosional yang kronis. *Emotional Exhaustion* menunjukkan kemiripan yang signifikan dengan respons stres konvensional yang telah dijelajahi dalam penelitian stres di lingkungan kerja, seperti kelelahan, depresi yang terkait dengan pekerjaan, keluhan psikosomatik, dan tingkat kecemasan(Cropanzano, Rupp, & Byrne, 2003). Menurut bukti empiris, *Emotional Exhaustion* dikemukakan bahwa memiliki pengaruh terhadap penurunan kinerja.(Karatepe & Uludag, 2008)

III. METODOLOGI PENELITIAN

Framework



Hipotesis

Menurut (Lee & Ashforth, 1996) Kelelahan, perasaan tegang, kelelahan kronis, dan terkurasnya sumber daya emosional, merupakan gejala inti dari *Burnout*. Hal ini mengindikasikan bahwa kelelahan emosional merupakan inti dari *Burnout*. Sebuah studi oleh (Mäkikangas & Kinnunen, 2016) terhadap pekerja di berbagai bidang menemukan bahwa kelelahan emosional merupakan prediktor terkuat dari kondisi *Burnout* dibanding dimensi-dimensi *Burnout* lainnya. Semakin tinggi kelelahan emosional, semakin besar risiko pekerjaan mengalami *Burnout*. (Deligkaris, Panagopoulou, Montgomery, & Masoura, 2014) menemukan bahwa tingkat kelelahan emosional yang dialami seseorang dapat dipakai untuk memprediksi tingkat *Burnout* individu tersebut. Apabila kelelahan

ini terus berlanjut tanpa pemulihan, maka akan berkembang menjadi *Burnout* yang ditandai dengan respons negatif kronis terhadap pekerjaan dan organisasi tempat individu bekerja (Christina Maslach et al., 2001a)

H1: *Emotional Exhaustion on Burnout*

Tuntutan pekerjaan seperti beban kerja yang berlebihan akan memprediksi kelelahan (Bakker, Demerouti, de Boer, & Schaufeli, 2003). Artinya, beban kerja yang berlebihan diasumsikan menyebabkan kelelahan emosional atau kelelahan yang berujung pada *Burnout*. Hal ini dapat dijelaskan melalui model tuntutan-sumber daya kerja (job demands-resources model) yang menyatakan bahwa tuntutan kerja yang melampaui kapasitas individu dapat menyebabkan proses pengurusan psikologis dan fisik yang pada akhirnya bermuara pada kelelahan (Demerouti, Bakker, & Schaufeli, 2001). (Hakanen, Perhoniemi, & Toppinen-tanner, 2008) menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi secara signifikan memprediksi peningkatan kelelahan dan berkurangnya komitmen kerja dari waktu ke waktu. (Bakker et al., 2003) menyatakan bahwa beban kerja berlebih merupakan prediktor kuat munculnya kelelahan yang berpotensi berlanjut menjadi *Burnout*, yaitu kondisi kelelahan parah yang ditandai deplesi emosi.

H2: *Work Overload on Burnout*

(Swider & Zimmerman, 2010) menyatakan bahwa Kami menemukan *Burnout* berhubungan negatif dengan kinerja pekerjaan. Jadi *Burnout* berpengaruh negatif terhadap prestasi kerja. Semakin tinggi *Burnout*, kinerja kerja semakin menurun. (Wright & Bonett, 1997) menemukan bahwa dimensi kelelahan emosional dan depersonalisasi pada *Burnout* berkorelasi negatif dengan produktivitas kerja akuntan. Semakin tinggi skor *Burnout*, semakin sedikit pekerjaan rutin maupun non-rutin yang mampu diselesaikan oleh akuntan tersebut. (Taris, 2006) melaporkan hasil studinya bahwa karyawan yang memiliki tingkat *Burnout* tinggi terbukti memiliki berpengaruh terhadap kinerja kerja, baik *performance* tugas maupun kontekstual, lebih rendah ketimbang mereka dengan tingkat *Burnout* rendah. Level *Burnout* menjelaskan hampir 20% varians dalam *performance* kerja individu.

H3: *Burnout on Job Performance*

Menurut (Wright & Cropanzano, 1998) kelelahan emosional berhubungan negatif dengan prestasi kerja. Artinya ada pengaruh negatif antara kelelahan emosional dan prestasi kerja. (Bakker, Schaufeli, Sixma, Bosveld, & Van Dierendonck, 2000) juga menunjukkan hasil serupa, dimana karyawan yang mengalami *Burnout* cenderung kurang produktif dalam bekerja. (Leiter & Maslach, 2003) bahkan menyebutkan bahwa kelelahan emosional berkorelasi dengan menurunnya komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan kinerja individu. Akibatnya, karyawan menjadi kurang mampu untuk berkonsentrasi, mengatasi tantangan, dan termotivasi dalam mengerjakan pekerjaannya. Selain itu, kelelahan emosional juga dikaitkan dengan menurunnya kesejahteraan psikologis karyawan yang pada akhirnya berdampak pada performa kerja mereka (Wright, Hobfoll, 2004).

H4: *Emotional Exhaustion on Job Performance*

Menurut (Gilboa et al., 2013), beban kerja berdampak langsung negatif yang kuat dan signifikan terhadap kinerja. Jadi beban kerja yang kelebihan beban akan berdampak negatif signifikan terhadap prestasi kerja. (Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan, & Ragu-Nathan, 2007) juga menemukan bahwa tekanan informasi yang berlebihan akibat tuntutan pekerjaan dapat menyebabkan kelelahan dan ketegangan pada karyawan, yang pada gilirannya menurunkan produktivitas mereka. (Leiter & Maslach, 2003) bahkan mengungkapkan bahwa beban kerja kronis berkontribusi terhadap munculnya *Burnout*, yang ditandai dengan menurunnya efisiensi dan efektivitas kinerja individu. Ketika beban kerja melampaui kapasitas ini, karyawan menjadi kewalahan. Akibatnya, mereka gagal menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan berkualitas

H5: *Work Overload on Job Performance*

(Schaufeli & Bakker, 2004) menjelaskan *Exhaustion* menyebabkan penurunan kinerja melalui pengaruhnya terhadap cynicism (*Burnout*). Artinya, pengaruh kelelahan terhadap kinerja dimediasi oleh *Burnout*. (Christina Maslach & Leiter, 2016) bahkan mengungkapkan *exhaustion* dan *cynicism* merupakan komponen inti dari *Burnout* yang menurunkan komitmen individu terhadap pekerjaan. Hubungan ini dapat dijelaskan melalui Teori Konservasi Sumber Daya (Hobfoll, 1989) di mana kelelahan menguras sumber daya energi individu. Ketika kelelahan berlanjut, sumber daya menjadi semakin terkuras dan muncul perasaan frustrasi yang memicu *cynicism*. Pada titik ini, karyawan sudah mengalami *Burnout* sehingga tidak lagi memiliki motivasi dan semangat kerja yang berdampak pada menurunnya kinerja (Moore, 2000)

H6: *Emotional Exhaustion on Job Performance through Burnout*

Menurut (Demerouti et al., 2001) bahwa hubungan antara beban kerja dan kinerja sebagian dimediasi oleh kelelahan dan pelepasan. Jadi pengaruh beban kerja terhadap kinerja dimediasi *exhaustion* dan *disengagement* yang merupakan dimensi *Burnout*. (Bakker et al., 2000) juga mengkonfirmasi bahwa beban kerja berlebihan berkontribusi pada kelelahan emosional dan depersonalisasi yang pada akhirnya menyebabkan menurunnya efisiensi kinerja. (Schaufeli & Taris, 2005) bahkan menyebutkan bahwa hubungan tersebut bersifat sirkular, di mana rendahnya kinerja juga dapat memicu stres dan pada akhirnya *Burnout*. Mekanisme di balik hubungan ini adalah beban kerja berlebihan dalam jangka panjang dapat menguras sumber daya fisik dan psikis karyawan, memicu kelelahan, hingga akhirnya mereka menarik diri dari pekerjaan (Taris, 2006). Pada titik ini, karyawan sudah mengalami *Burnout* yang ditandai dengan *exhaustion* dan *disengagement* sehingga motivasi dan kapasitas mereka untuk bekerja optimal sudah sangat rendah. (Schaufeli, Taris, & Van Rhenen, 2008)

H7: *Work Overload on Job Performance through Burnout*

Partisipan dan Prosedur

Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang diketahui. Dalam metode ini angka-angka digunakan dari hasil penelitian berdasarkan kuesioner terhadap variabel penelitian. Analisis penelitian ini ialah pendekatan struktural Equation Model (SEM) menggunakan bantuan smart PLS. Riset ini menerapkan pendekatan survei menggunakan alat pengumpul data yakni kuesioner. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji hipotesis yang memaparkan hubungan

kausalitas antara *Work Overload*, *Burnout*, *Emotional Exhaustion* pada kinerja PNS pemprov Bengkulu. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh PNS yang bekerja dibawah naungan pemda provinsi Bengkulu. Peneliti mengirimkan kuesioner yang terdiri dari 24 pernyataan kepada PNS Pemprov Bengkulu dengan media google form sehingga terkumpul total sebanyak 120 responden mengisi kuesioner dengan jumlah laki-laki 52 orang (43%) dan perempuan 68 orang (57%).

Teknik Analisis Data

Teknik pemodelan persamaan struktural kuadrat terkecil parsial (PLS-SEM) diterapkan untuk menguji data penelitian ini. Untuk mendorong ketelitian analitik dan estimasi yang lebih konsisten, kami menggunakan SmartPLS 4. Selain itu, PLS-SEM dipilih karena spesifikasi modelnya, kemudahan interpretasi, dan asumsi distribusi yang lunak (Sarstedt, Hair, Ringle, & Liengaard, 2022)

Construct	Cronbach's Alpha	Rho_A	Composite reliability (CR)	AVE	VIF values		SRMR	dG	d_ULS
					JP	BO			
Work Overload	0.864	0.864	0.907	0.710	2.896	1.663	0,056	0.624	0.957
Burnout	0.911	0.911	0.931	0.693	2.036				
Emotional Exhaustion	0.922	0.923	0.937	0.649	3.041	2.585			
Job Performance	0.877	0.877	0.907	0.619					
Burnout x Work Overload					2.713				
Burnout x Emotional Exhaustion					2.758				

Tabel. 2. Reliabilitas, validitas dan penilaian kesesuaian model secara keseluruhan berdasarkan hasil PLS-SEM

Pada Tabel 2 nilai *Cronbach Alpha*, *rhoA*, dan *CR* mengkonfirmasi keandalan semua konstruk (Adepoju & Adeniji, 2020) dan konsistensi internal nilai AVE menunjukkan validitas konvergen untuk konstruk penelitian ini (Joe F. Hair, Sarstedt, Hopkins, & Kuppelwieser, 2014). Untuk memperhitungkan masalah multikolinearitas, nilai VIF telah diperiksa. Nilai VIF yang disorot pada Tabel 2 menunjukkan bahwa data penelitian ini menunjukkan nilai inner VIF < 5 maka bebas dari masalah multikolinearitas (Collinearity & Approach, 2015). Selain itu, validitas diskriminan telah

diperiksa menggunakan Rasio *Heterotrait-Monotrait (HTMT)*, kriteria batas yang lebih tinggi untuk penilaian validitas diskriminan di PLS-SEM (Roemer, Schubert, & Henseler, 2021). Penelitian ini menggunakan opsi *bootstrapping* PLS yang konsisten dengan 5.000 subsampel untuk memperkirakan model struktural (Syahrudin et al., 2021). Selaras dengan penelitian yang masih ada (Schubert, Rademaker, & Henseler, 2023), (Müller, Schubert, & Henseler, 2018) menganjurkan bahwa SRMR adalah satu-satunya kriteria kecocokan model perkiraan untuk memeriksa pemodelan jalur PLS. Selain itu, kami memeriksa kesesuaian model yang tepat dengan menggunakan uji berbasis bootstrap untuk mendapatkan nilai ukuran perbedaan yang mencakup jarak Euclidean kuadrat (D_{ULS}) dan Jarak Geodesik (DG) (Schubert et al., 2023)

Evaluasi model struktural berhubungan dalam pengujian hipotesis antara pengaruh variabel penelitian yang mana terdiri dari 3 tahap yaitu mengukur Inner VIP, menguji t statistic atau p-value jika hasil pengujian kurang dari 0,05 maka terdapat pengaruh signifikan antar variabel. Di samping itu perlu menyertakan hasil confident intervals 95% (taksiran parameter koefisien jalur/SEM, dan nilai f square ialah pengaruh variabel langsung pada level struktural menggunakan kriteria (f square 0,02 rendah, 0,15 moderat dan 0,35 tinggi) (Joseph Franklin Hair, Ringle, & Sarstedt, 2022) serta f square efek mediasi atau statistic ϵ/ϵ effect yang didapatkan dari hasil kuadrat koefisien mediasi, (Lachowicz, Preacher, & Kelley, 2018) yang diinterpretasikan oleh (Ogbeibu, Jabbour, Gaskin, Senadjki, & Hughes, 2021) yaitu pengaruh dengan kriteria rendah (0,02), sedang (0,075) dan tinggi (0,175).

Pengukuran Variabel

Pengukuran Variabel *Work Overload* menggunakan kuesioner yang dikembangkan dari penelitian (Karatepe, 2013) Responden diminta untuk menanggapi 4 item pernyataan yang menggambarkan persepsi pegawai terhadap beban kerja yang mereka alami seperti tugas yang menumpuk, tanggung jawab yang melebihi kapasitas dan tekanan waktu. Item-item pernyataan di antaranya adalah: "Saya tidak memiliki waktu cukup yang tersedia untuk menyelesaikan semua pekerjaan saya". Nilai 0,864 merupakan Cronbach's Alpha pada variabel ini.

Variabel *Burnout* diukur dengan = kuesioner yang diadopsi dari penelitian (Indriyanto & Solovida, 2020) Responden diminta untuk menanggapi 6 item pernyataan yang menggambarkan persepsi pegawai terhadap perilaku-perilaku yang dilakukan orang yang kecenderungan memiliki gejala *Burnout*. Item-item pernyataan di antaranya adalah: "saya merasa jenuh saat melakukan pekerjaan". Nilai 0,911 yakni Cronbach's Alpha pada variabel ini.

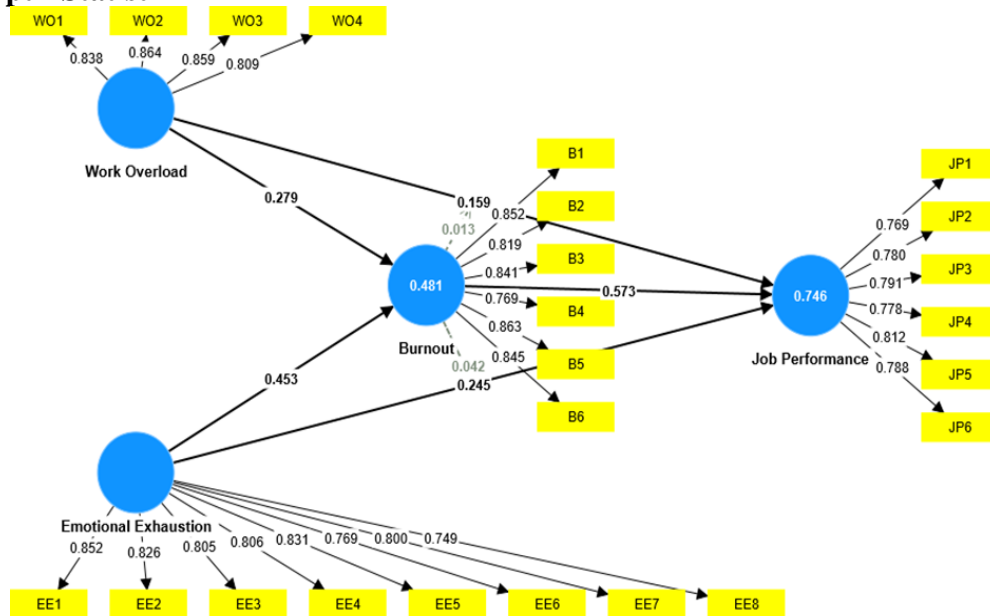
Variabel *Job Performance* diukur dengan kuesioner yang dikembangkan oleh dalam penelitian (Karatepe, 2013) yang diadopsi dari (Netemeyer, Boles, & McMurrin, 1996) Responden diminta untuk menanggapi 5 item pernyataan yang menggambarkan sejauh mana pegawai merasa telah mencapai tujuan kerja mereka, tingkat pemenuhan standar kinerja yang ditetapkan. Item-item pernyataan di antaranya adalah: "Saya mampu menyelesaikan tugas tepat waktu". Nilai 0,877 ialah Cronbach's Alpha pada variabel ini.

Variabel *Emotional Exhaustion* menggambarkan persepsi dan pengalaman pegawai dengan tingkat kelelahan emosional yang mereka alami yang diukur dengan 8 item pernyataan yang dikembangkan oleh (Karatepe, 2013) yang diadopsi dari Maslach *Burnout Inventory* (Christina Maslach & Jackson, 1981). Item-item pernyataan di antaranya adalah: "Saya merasa lelah saat bangun di pagi hari dan harus menghadapi pekerjaan". Cronbach's Alpha untuk variabel ini yakni 0,922. Secara keseluruhan,

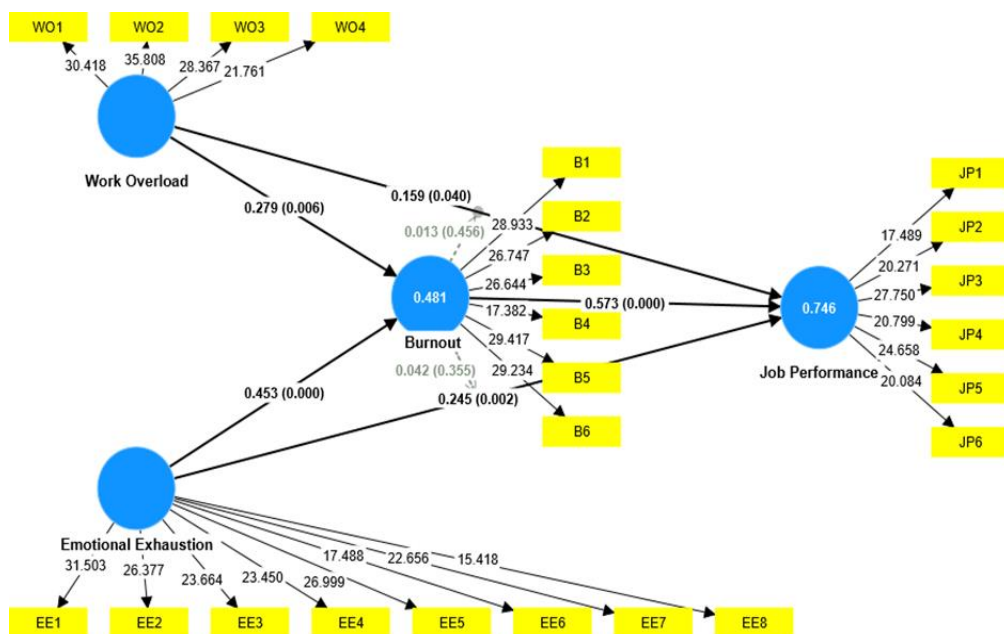
responden diminta untuk menanggapi pernyataan-pernyataan berdasarkan 5 poin skala likert adalah 1= sangat tidak setuju, hingga 5= sangat setuju.

IV. HASIL PENELITIAN

Deskriptif Statistik



Gambar 1. Model Pengukuran SmartPLS4



Gambar 2. Model Struktural SmartPLS4

Gambar 1 menunjukkan bahwa item skala model pengukuran berkontribusi besar terhadap konstruksinya masing-masing dan selanjutnya dibuktikan dalam signifikansinya. T-nilai statistik yang disorot pada Gambar 1. Gambar 2 menunjukkan derajat variansi yang signifikan dan relatif kuat. secara keseluruhan, konstruksi eksogen

kami memberikan penjelasan yang signifikan tentang variasi dalam setiap konstruk. Sesuai dengan ukuran efek koefisien jalur konstruk masing-masing, dan hasil model dalam gambar 1 dan 2

	<i>Burnout</i>	<i>Emotional Exhaustion</i>	<i>Job Performance</i>	<i>Work Overload</i>	<i>Burnout x Work Overload</i>	<i>Emotional Exhaustion x Burnout</i>
<i>Burnout</i>						
<i>Emotional Exhaustion</i>	0.732					
<i>Job Performance</i>	0.914	0.822				
<i>Work Overload</i>	0.713	0.879	0.801			
<i>Burnout x Work Overload</i>	0.342	0.296	0.282	0.359		
<i>Emotional Exhaustion x Burnout</i>	0.394	0.327	0.304	0.296	0.780	

Table 3. Rasio HTMT

Nilai Heterotrait-Monotrait Ratio table 3 tidak terdapat di atas 1 sehingga dapat dinyatakan bahwa keempat variabel yang disebutkan membentuk model penelitian yang valid (J. F. H. Hair, Risher, Sarstedt, & Ringle, 2018)

Uji Hipotesis

Hipotesis	Path Coefficient	p-value	95% Interval Kepercayaan Path Coefficient		f square	v effect (efek mediasi)	Keterangan
			Batas Bawah	Batas Atas			
H1. <i>Emotional Exhaustion</i> → <i>Burnout</i>	0.453	0.000	0.262	0.633	0.153		Didukung
H2. <i>Work Overload</i> → <i>Burnout</i>	0.279	0.006	0.107	0.470	0.638		Didukung
H3. <i>Burnout</i> → <i>Job Performance</i>	0.573	0.000	0.429	0.712	0.635		Didukung
H4. <i>Emotional Exhaustion</i>	0.245	0.002	0.112	0.390	0.078		Didukung

→ <i>Job Performance</i>							
H5. <i>Work Overload</i> → <i>Job Performance</i>	0.159	0.040	-0.003	0.296	0.034		Didukung
H6. <i>Emotional Exhaustion</i> x <i>Burnout</i> → <i>Job Performance</i>	0.260	0.000	0.142	0.388		0.067	Didukung
H7. <i>Work Overload</i> x <i>Burnout</i> → <i>Job Performance</i>	0.160	0.011	0.060	0.289		0.025	Didukung

Tabel 4. Uji Hipotesis

H1 diterima yakni adanya pengaruh signifikan *Emotional Exhaustion* terhadap *Burnout* dengan path coefficient(0.453) dan p-value (0.000). Pada Confidence intervals 95%, intensitas pengaruh *Emotional Exhaustion* terhadap *Burnout* terletak antara (0.262) sampai (0.633) dan memberikan pengaruh tinggi pada level structural (f square = 0.153).

H2 diterima yakni terdapat pengaruh signifikan *Work Overload* terhadap *Burnout* dengan path coefficient (0,279) dan p-value(0,006). Pada Confidence intervals 95%, intensitas terletak antara (0.107) sampai (0.470) dan memberikan pengaruh tinggi pada level structural (f square = 0.638).

H3 didukung sebab pengaruh signifikan *Burnout* terhadap *Job Performance* dengan path coefficient (0.573) dan p-value (0.000). Dalam Confidence Intervals 95%, intensitas terletak antara (0.429) sampai (0.712) dan berpengaruh tinggi (f square = 0.635).

H4 diterima, *Emotional Exhaustion* Berpengaruh signifikan terhadap *Job Performance* dengan path coefficient (0.245) dan p-value (0.002). Pada confidence intervals 95%, intensitas antara (0.112) hingga (0.390) dan memberikan pengaruh rendah (f square = 0.078).

H5 Diterima, yakni terdapat pengaruh signifikan *Work Overload* Terhadap *Job Performance* dengan path coefficient (0.159) dan p-value (0.040) dalam confidence intervals 95%, intensitas antara (-0.003) sampai (0.296) dan memberikan dan pengaruh rendah (f square = 0.034).

H6 diterima, yakni terdapat pengaruh signifikan *Emotional Exhaustion* terhadap *Job Performance* yang dimediasi *Burnout* dengan path coefficient (0.260) dan p-value (0.000) dalam confidence intervals 95% terletak antara (0.142) sampai (0.388) dan memberikan pengaruh mediasi rendah (0.067).

H7 diterima, yaitu ada pengaruh signifikan *Work Overload* terhadap *Job Performance* yang dimediasi *Burnout* menggunakan path coefficient (0.160) dan p-value (0.011) pada confidence intervals 95%, sebesar (0.060) hingga (0.289) dan memberikan pengaruh mediasi rendah (0.025).

Hasil uji hipotesis H1 dan H2 menunjukkan bahwa baik *emotional exhaustion* maupun beban kerja berlebih *work overload* berpengaruh signifikan dan memberikan

kontribusi yang tinggi terhadap timbulnya *burnout* pada PNS Pemerintah Daerah Provinsi Bengkulu. Hal ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa kelelahan emosional dan beban kerja berlebih merupakan prediktor kuat munculnya *burnout* (Christina Maslach et al., 2001a)(Taris, 2006). Hasil uji hipotesis H3 juga konsisten dengan studi terdahulu yang menunjukkan bahwa *burnout* berdampak signifikan dan berpengaruh kuat terhadap penurunan kinerja karyawan ((Taris, 2006); (Bakker et al., 2004)). Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat *burnout* yang dialami PNS, maka semakin rendah kinerja mereka dalam bekerja.

Kelelahan emosional (H4) dan beban kerja berlebih (H5) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja PNS, namun pengaruh tersebut tergolong lemah atau rendah. Ini mengindikasikan bahwa pengaruh kelelahan emosional dan beban kerja berlebih terhadap kinerja banyak ditransmisikan atau dimediasi melalui *burnout*. Hipotesis H6 dan H7 yang didukung juga memperkuat argumen ini. peran mediasi *burnout* dalam hubungan antara kelelahan emosional dan beban kerja berlebih terhadap kinerja PNS ditemukan signifikan, namun memberikan kontribusi pengaruh yang rendah (H6 dan H7). Artinya, meski signifikan, namun sebagian besar pengaruh kelelahan emosional dan beban kerja berlebih terhadap kinerja bersifat langsung, bukan melalui *burnout*. Kondisi ini sedikit berbeda dibandingkan studi-studi sebelumnya yang menemukan peran mediasi *burnout* cukup kuat (Taris, 2006). Pegawai yang mampu manajemen *burnout* mereka lebih memungkinkan untuk meminimalisir dampak *burnout* tersebut mempengaruhi kinerja mereka.

Secara keseluruhan hasil penelitian ini telah berhasil membuktikan model hubungan antara kelelahan emosional, beban kerja berlebih, *burnout* dan kinerja pada konteks PNS di Indonesia khususnya di Provinsi Bengkulu. Temuan bahwa pengaruh kelelahan emosional dan beban kerja berlebih terhadap kinerja lebih bersifat langsung juga cukup menarik dan penting untuk diteliti lebih lanjut pada studi selanjutnya. Beberapa alternatif penjelasan dapat diberikan terkait hal ini dan dapat menjadi masukan bagi penelitian mendatang

V. KESIMPULAN

Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) dan beban kerja berlebih (*work overload*) terbukti berpengaruh signifikan terhadap timbulnya *burnout* pada PNS Pemerintah Daerah Provinsi Bengkulu. *Burnout* yang dialami PNS berpengaruh signifikan dan berdampak kuat terhadap penurunan kinerja mereka. Meskipun kelelahan emosional dan beban kerja berlebih secara individu terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja PNS, namun pengaruh tersebut tergolong rendah. Terdapat peran mediasi *burnout* dalam hubungan antara kelelahan emosional dan beban kerja berlebih terhadap kinerja PNS, namun kontribusi pengaruh mediasinya juga rendah.

Perlunya upaya preventif dari pemerintah daerah Provinsi Bengkulu untuk mengendalikan tingkat kelelahan emosional dan beban kerja berlebih agar tingkat *burnout* pada PNS tetap rendah. Hal ini krusial untuk menjaga kinerja optimal PNS. Mekanisme coping stress perlu ditingkatkan agar PNS mampu mengelola kelelahan emosional dan beban kerja berlebih agar tidak berujung pada *burnout* dan penurunan kinerja. Sistem monitoring dan evaluasi kinerja PNS perlu ditingkatkan untuk mendeteksi sedini mungkin apabila terjadi penurunan kinerja akibat *burnout* agar dapat segera ditangani dan diatasi. Perlu kajian lebih lanjut untuk memahami mengapa pengaruh kelelahan emosional dan beban kerja berlebih terhadap kinerja PNS lebih bersifat

langsung, tidak melalui burnout. Pemahaman ini penting guna penyempurnaan model dan praktik manajemen sumber daya manusia di lingkungan birokrasi pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adepoju, A., & Adeniji, A. (2020). Technology Acceptance of E-Banking Services in an Unnatural Environment. *SEISENSE Journal of Management*, 3(3), 34–50. <https://doi.org/10.33215/sjom.v3i3.336>
- Akbar, S. (2018). Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kerja. *Jiaganis*, 3(2), 1–17. Retrieved from <http://jurnal.stiaindragiri.ac.id/site/index.php/jiaganis/article/view/52/43>
- Ángeles López-Cabarcos, M., Vázquez-Rodríguez, P., & Quiñoá-Piñeiro, L. M. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 140, 361–369. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., de Boer, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Job demand and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62(2), 341–356. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00030-1](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00030-1)
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83–104. <https://doi.org/10.1002/hrm.20004>
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Sixma, H. J., Bosveld, W., & Van Dierendonck, D. (2000). Patient demands, lack of reciprocity, and burnout: A five-year longitudinal study among general practitioners. *Journal of Organizational Behavior*, 21(4), 425–441. [https://doi.org/10.1002/\(sici\)1099-1379\(200006\)21:4<425::aid-job21>3.0.co;2-%23](https://doi.org/10.1002/(sici)1099-1379(200006)21:4<425::aid-job21>3.0.co;2-%23)
- Brown, M., & Benson, J. (2005). Managing to overload? Work overload and performance appraisal processes. *Group and Organization Management*, 30(1), 99–124. <https://doi.org/10.1177/1059601104269117>
- Collinearity, A. F., & Approach, A. (2015). *Common Method Bias in PLS-SEM: 11*(December), 1–10. <https://doi.org/10.4018/ijec.2015100101>
- Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 160–169. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.1.160>
- Damayanti, D., Rimadias, S., Haque, M. G., Sunarsi, D., Kosasih, & Kesumadewi, R. R. V. (2021). Peran Work Overload, Work Environment, Work Family Conflict & Work Stress Terhadap Job Performance (Studi Pada Petugas Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Jakarta). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7(3), 192–206. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5044930>
- Deligkaris, P., Panagopoulou, E., Montgomery, A. J., & Masoura, E. (2014). Job burnout and cognitive functioning: A systematic review. *Work and Stress*, 28(2), 107–123. <https://doi.org/10.1080/02678373.2014.909545>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2001). *The Job Demands-Resources Model of Burnout*. 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.86.3.499>
- Gaines, J. (2014). Emotional in a Exhaustion. *Management*, 26(4), 567–586.
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., & Cooper, C. L. (2013). A meta-analysis of work

- demand stressors and job performance: Examining main and moderating effects. *From Stress to Wellbeing Volume 1: The Theory and Research on Occupational Stress and Wellbeing*, 188–230. <https://doi.org/10.1057/9781137310651>
- Hair, J. F. H., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2018). The Results of PLS-SEM Article information. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Hair, Joe F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hair, Joseph Franklin, Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hakanen, J. J., Perhoniemi, R., & Toppinen-tanner, S. (2008). *Positive gain spirals at work : From job resources to work engagement , personal initiative and work-unit innovativeness*. 73, 78–91. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2008.01.003>
- Halbesleben, J. R. B., & Bowler, W. M. (2007). Emotional exhaustion and job performance: The mediating role of motivation. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 93–106. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.1.93>
- Hien, L. T. D., Huyen, K. N., & Hoang, T. H. L. (2023). Occupational Stress Affects Well-Being and Job Performance of Doctors: a Case Study in the Covid-19 Epidemic Context. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(4), 1–14. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i4.537>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Indriyanto, D., & Solovida, G. T. (2020). PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI BURNOUT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Pegawai KCP Bank BPD Jateng Di Kabupaten Pemalang). *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 66–72. <https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.70>
- Islas-valle, R. M. (2019). *Emotional exhaustion , burnout , and perceived stress in dental students*. <https://doi.org/10.1177/0300060519859145>
- Johari, R. J., Ridzoan, N. S., & Zarefar, A. (2019). The influence of work overload, time pressure and social influence pressure on auditors' job performance. *International Journal of Financial Research*, 10(3), 88–106. <https://doi.org/10.5430/ijfr.v10n3p88>
- Karatepe, O. M. (2013). The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance: The mediation of emotional exhaustion. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(4), 614–634. <https://doi.org/10.1108/0959611311322952>
- Karatepe, O. M., & Uludag, O. (2008). Role stress, burnout and their effects on frontline hotel employees' job performance: Evidence from Northern Cyprus. *International Journal of Tourism Research*, 10(2), 111–126. <https://doi.org/10.1002/jtr.645>
- Lachowicz, M. J., Preacher, K. J., & Kelley, K. (2018). A novel measure of effect size for mediation analysis. *Psychological Methods*, 23(2), 244–261. <https://doi.org/10.1037/met0000165>

- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*(2), 123–133. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.81.2.123>
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2003). Areas of Worklife: a Structured Approach To Organizational Predictors of Job Burnout. *Research in Occupational Stress and Well Being, 3*, 91–134. [https://doi.org/10.1016/S1479-3555\(03\)03003-8](https://doi.org/10.1016/S1479-3555(03)03003-8)
- Mäkikangas, A., & Kinnunen, U. (2016). The person-oriented approach to burnout: A systematic review. *Burnout Research, 3*(1), 11–23. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2015.12.002>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior: Handbook of Stress, 351–357*. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3>
- Maslach, Christina, & Jackson, S. E. (1981). *The measurement of experienced burnout**. 2, 99–113.
- Maslach, Christina, & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry, 15*(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Maslach, Christina, Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001a). Job Brunout. *Annual Review of Psychology, 397–422*.
- Maslach, Christina, Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001b). *Ob urnout. 397–422*.
- Moore, J. E. (2000). One road to turnover: An examination of work exhaustion in technology professionals. *MIS Quarterly: Management Information Systems, 24*(1), 141–168. <https://doi.org/10.2307/3250982>
- Müller, T., Schuberth, F., & Henseler, J. (2018). PLS path modeling – a confirmatory approach to study tourism technology and tourist behavior. *Journal of Hospitality and Tourism Technology, 9*(3), 249–266. <https://doi.org/10.1108/JHTT-09-2017-0106>
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology, 81*(4), 400–410. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400>
- Ogbeibu, S., Jabbour, C. J. C., Gaskin, J., Senadjki, A., & Hughes, M. (2021). Leveraging STARA competencies and green creativity to boost green organisational innovative evidence: A praxis for sustainable development. *Business Strategy and the Environment, 30*(5), 2421–2440. <https://doi.org/10.1002/bse.2754>
- Pelealu, D. R. (2023). The influence of work overload, person-job fit, and work engagement on employee performance through job stress as a variable intervening in automotive companies. *Jurnal Mantik, 7*(2), 2685–4236.
- Roemer, E., Schuberth, F., & Henseler, J. (2021). HTMT2—an improved criterion for assessing discriminant validity in structural equation modeling. *Industrial Management and Data Systems, 121*(12), 2637–2650. <https://doi.org/10.1108/IMDS-02-2021-0082>
- Sarstedt, M., Hair, J. F., Ringle, C. M., & Liengaard, B. D. (2022). *Progress in partial least squares structural equation modeling use in marketing research in the last decade*. (September 2021), 1035–1064. <https://doi.org/10.1002/mar.21640>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior, 25*(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2005). The conceptualization and measurement of

- burnout: Common ground and worlds apart. *Work and Stress*, 19(3), 256–262. <https://doi.org/10.1080/02678370500385913>
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout, and work engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being? *Applied Psychology*, 57(2), 173–203. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2007.00285.x>
- Schuberth, F., Rademaker, M. E., & Henseler, J. (2023). Assessing the overall fit of composite models estimated by partial least squares path modeling. *European Journal of Marketing*, 57(6), 1678–1702. <https://doi.org/10.1108/EJM-08-2020-0586>
- Swider, B. W., & Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 487–506. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.01.003>
- Syahrudin, S., Yaakob, M. F. M., Rasyad, A., Widodo, A. W., Sukendro, S., Suwardi, S., ... Syam, A. (2021). Students' acceptance to distance learning during Covid-19: the role of geographical areas among Indonesian sports science students. *Heliyon*, 7(9), e08043. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08043>
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301–328. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109>
- Taris, T. W. (2006). Is there a relationship between burnout and objective performance? A critical review of 16 studies. *Work and Stress*, 20(4), 316–334. <https://doi.org/10.1080/02678370601065893>
- Widiantini, W., Biostatistik, D., Kesehatan, F., Universitas, M., Data, P., Jenderal, S., ... Indonesia, R. (2013). *Determinan Stres pada Pegawai Kementerian Kesehatan Indonesia Determinants of Stress among Civil Servants at Health Ministry of Indonesia*.
- Wright, , Hobfoll, T. S. (2004). psych well-being in COR theory and research. *Journal of Business and Management*, Vol. 9, p. 389.
- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (1997). The contribution of burnout to work performance. *Journal of Organizational Behavior*, 18(5), 491–499. [https://doi.org/10.1002/\(sici\)1099-1379\(199709\)18:5<491::aid-job804>3.0.co;2-i](https://doi.org/10.1002/(sici)1099-1379(199709)18:5<491::aid-job804>3.0.co;2-i)
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486–493. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.3.486>