



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i6>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengaruh Kelelahan Emosional dan Konflik Peran terhadap Kepuasan Kerja di RSUD Tais Kabupaten Seluma yang Dimediasi oleh Komitmen Organisasi

Budi Pramuja^{1*}, Praningrum²

¹Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia, rektorat@unib.ac.id

²Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia, praningrum@unib.ac.id

*Corresponding Author: budipramuja2508@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze the effect of emotional exhaustion and role conflict on job satisfaction among employees at Tais Regional General Hospital in Seluma Regency, as well as the role of organizational commitment as a mediator. A quantitative method was used with a Structural Equation Modeling (SEM) approach based on Partial Least Square (PLS) on 235 respondents. The results of the study indicate that emotional exhaustion and role conflict have a negative effect on job satisfaction. In addition, organizational commitment was found to mediate the relationship between emotional exhaustion and role conflict with job satisfaction, thereby mitigating the negative impact of work pressure. These findings emphasize the importance of building employee commitment to maintain job satisfaction amid emotional pressure and role conflict.*

Keywords: *Emotional Exhaustion, Role Conflict, Job Satisfaction, Organizational Commitment*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kelelahan emosional dan konflik peran terhadap kepuasan kerja di kalangan karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Tais di Kabupaten Seluma, serta peran komitmen organisasi sebagai mediator. Metode kuantitatif digunakan dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) pada 235 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelelahan emosional dan konflik peran memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Selain itu, komitmen organisasi berperan sebagai mediator, di mana kelelahan atau konflik menurunkan komitmen, yang pada gilirannya juga menurunkan kepuasan kerja. Temuan ini menekankan pentingnya membangun komitmen karyawan untuk mempertahankan kepuasan kerja di tengah tekanan emosional dan konflik peran.

Kata Kunci: Kelelahan Emotional, Konflik Peran, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi

PENDAHULUAN

Kepuasan kerja merupakan faktor utama bagi kelangsungan suatu organisasi, khususnya dalam sektor pelayanan publik seperti rumah sakit. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi biasanya berkorelasi dengan peningkatan performa, loyalitas, dan komitmen karyawan terhadap organisasi. Sebaliknya, apabila tingkat kepuasan kerja rendah, hal ini dapat memicu meningkatkan kelelahan emosional, menurunnya mutu layanan, berkurangnya untuk berkomitmen untuk lanjut di suatu organisasi, hingga munculnya konflik di lingkungan kerja. Keadaan ini memiliki dampak positif yang signifikan, seperti menjaga kesehatan, meningkatkan kesejahteraan psikologis, kebahagiaan, serta rasa percaya diri, yang secara keseluruhan berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi (Satuf et al., 2018). Beberapa peneliti percaya bahwa kepuasan karyawan adalah respon positif terhadap pekerjaan yang timbul dari kontras hasil nyata dengan yang dibutuhkan, diprediksi, dan pantas diterima oleh petahana, (Yee et al., 2015; Franco Barahama et al., 2019).

Kepuasan kerja adalah indikator krusial untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan produktif. Namun, di RSUD Tais Kabupaten Seluma, berbagai persoalan menunjukkan rendahnya kepuasan pegawai. Tekanan emosional, beban kerja yang tidak sebanding dengan imbalan, ketidakjelasan peran, serta minimnya dukungan manajemen memicu turunnya motivasi dan loyalitas. Kondisi ini tampak dari aksi demonstrasi ratusan ASN dan tenaga kontrak pada 5 Juni 2017 terkait ketidakjelasan tunjangan kesejahteraan (Dutawarta.com, 2017; MediaBengkulu.co.id, 2017). Tekanan tersebut berlanjut hingga Agustus 2024, ketika dr. Erli Meichory Viorika, dokter spesialis anak, mengundurkan diri karena dinamika dan tekanan kerja yang tidak tertangani. Fakta ini menunjukkan bahwa kelelahan emosional dan konflik peran yang berkepanjangan terus memengaruhi kepuasan kerja, bahkan berisiko mendorong eksodus tenaga medis bila tidak segera ditangani.

Fenomena ini mengindikasikan bahwa kelelahan emosional dan konflik peran dapat memperburuk kepuasan kerja pegawai, yang kemudian berdampak pada rendahnya komitmen terhadap organisasi. Hal ini sejalan dengan temuan Madziatul Churiyah, (2011) dalam upaya meningkatkan kualitas kepuasan kerja dan menjaga komitmen organisasi, penting bagi manajemen untuk memperhatikan aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan kerja, contohnya mengurangi konflik peran dan kelelahan emosional. Dengan demikian, perlu adanya langkah-langkah untuk memperbaiki komitmen organisasi sebagai mediator dalam hubungan antara kelelahan emosional, konflik peran, dan kepuasan kerja, khususnya di sektor pelayanan kesehatan seperti RSUD Tais.

Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan kerja meliputi kondisi psikologis seperti kelelahan emosional, beban peran yang saling bertentangan konflik peran, serta tingkat keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi komitmen organisasi. Kelelahan emosional menjadi faktor utama memengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan (Vickovic & Morrow, 2020). Kelelahan emosional adalah kondisi kronis yang ditandai oleh kehabisan energi fisik dan emosional akibat beban kerja yang berlebihan serta tekanan pribadi dan stres yang terus-menerus (Wright & Cropanzano, 1998). Kondisi ini ditandai dengan perasaan kehilangan sumber daya emosional, fisik, dan kognitif yang berkelanjutan, dan dapat berdampak negatif pada kinerja kerja dan kehidupan sehari-hari individu, (Yang, 2023). Penelitian menunjukkan kondisi ini menurunkan motivasi serta kepuasan intrinsik terhadap pekerjaan (Koon & Pun, 2018), terutama bila dipicu jam kerja panjang, kurangnya dukungan, serta minimnya fasilitas (Yüksel-kaçan et al., 2016).

Konflik peran juga merupakan variabel penting yang memengaruhi kepuasan kerja. Yasa, (2017) menjelaskan konflik peran muncul ketika seseorang menghadapi ketidakjelasan terkait tugas yang diharapkan darinya, ketika tuntutan pekerjaan saling bertentangan, atau ketika individu diminta untuk menyelesaikan tugas yang melampaui kemampuannya. Greenhaus & Beutell, (1985) menjelaskan bahwa ketidaksesuaian antara tuntutan peran yang

saling bertentangan dapat mengganggu keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi, serta menurunkan kepuasan kerja. Ketidaksesuaian tuntutan peran dapat mengganggu keseimbangan kerja-kehidupan, meningkatkan stres, serta menurunkan kepuasan pegawai, (Juwita et al., 2019; Naseer et al., 2021; Ahmad et al., 2021).

Di sisi lain, komitmen organisasi dapat berfungsi sebagai penyangga yang kuat terhadap dampak negatif tersebut. Komitmen organisasi mencerminkan seberapa jauh karyawan berperan secara emosional dan loyal terhadap institusi tempat mereka bekerja. Komitmen ini terlihat dari kepedulian terhadap organisasi, kesiapan untuk mendukung pencapaian visi, misi, serta nilai-nilai inti, dan keinginan untuk terus mempertahankan peran di organisasi dalam waktu yang panjang (Nurkholifa & Budiono, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Dahri & Aqil (2018) hal ini mengindikasikan adanya keterkaitan yang kuat antara komitmen organisasi dengan tingkat kepuasan kerja. Menurut (Yousef, 2017) komitmen organisasi yang tinggi dapat memperkuat hubungan antara karyawan dan institusi, meningkatkan kepercayaan dan loyalitas, serta berdampak pada tingginya kepuasan kerja. Hasil studi Din et al., (2018) menunjukkan bahwa komitmen organisasi mampu mereduksi efek negatif kelelahan emosional dan meningkatkan kepuasan kerja. Selain itu, (Orgambidez & Benítez, 2021) menekankan bahwa komitmen organisasi juga dapat mengurangi dampak dari konflik peran terhadap kepuasan kerja.

Penelitian ini juga mengeksplorasi apakah kelelahan emosional dan konflik peran memengaruhi komitmen organisasi, serta apakah komitmen organisasi dapat menjadi mediator dalam hubungan antara kelelahan emosional dan konflik peran terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kelelahan emosional dan konflik peran terhadap kepuasan kerja pegawai di RSUD Tais Kabupaten Seluma. Selain itu, penelitian ini juga mengeksplorasi peran komitmen organisasi sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kelelahan emosional dan konflik peran dengan kepuasan kerja. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja di lingkungan rumah sakit.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja

Sejumlah penelitian sebelumnya mendukung hipotesis bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Park & Kim, (2021) menemukan kelelahan emosional memiliki korelasi negatif dengan kepuasan kerja sedangkan Dahri & Aqil (2018) juga menemukan dampak negatif di kalangan perawat. Sementara itu, Talahatu, (2018) menyatakan bahwa kelelahan emosional mengakibatkan tekanan kerja dan lingkungan kerja yang tidak kondusif dan berdampak pada rendahnya kepuasan kerja. Hasil dari penelitian Hur et al., (2015) kelelahan emosional berdampak negatif terhadap kepuasan kerja karena menghambat hubungan dengan rekan kerja dan organisasi, serta mendorong perilaku kontraproduktif. Terdapat korelasi negatif antara kelelahan emosional dan kepuasan kerja perawat (Mohaisen & Mohammed, 2024). Dari hipotesis sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis satu kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

H1 = Kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kepuasan Kerja

Sejumlah penelitian sebelumnya mendukung hipotesis bahwa konflik peran berdampak negatif terhadap kepuasan kerja. Studi yang dilakukan Naseer et al. (2021) mengungkapkan adanya hubungan negatif, meskipun tidak signifikan, sementara itu, Ahmad et al., (2021) menemukan konflik peran berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan kerja, sehingga terjadi peningkatan ketidakjelasan dan konflik peran turut berkontribusi pada meningkatnya stres kerja. Penelitian oleh C. Li et al., (2022) juga menunjukkan korelasi

negatif antara konflik peran dan kepuasan kerja, namun hubungan tersebut dapat diminimalkan melalui dukungan sosial di lingkungan kerja. Konflik peran berdampak negatif terhadap kepuasan kerja perawat, (Ranihusna et al., 2020; Widiyanto & Surya, 2018). Dari hipotesis sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dua konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

H2 = Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja

Sejumlah penelitian sebelumnya mendukung hipotesis bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Laporan hasil studi Dewi Ayu Oktavia, (2022) menunjukkan komitmen organisasi berkontribusi secara positif dalam meningkatkan kepuasan kerja. Selanjutnya, Kareem et al., (2019) menyatakan bahwa ketiga komponen utama komitmen organisasi afektif, kontinuitas, dan normatif berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sarman et al., (2023) dan Hakami et al., (2020) juga menemukan bahwa komitmen organisasi memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja perawat, sementara konflik antara pekerjaan dan keluarga justru berdampak negatif. Dari hipotesis sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis tiga komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

H3 = Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Komitmen Organisasi

Sejumlah penelitian sebelumnya mendukung hipotesis bahwa kelelahan emosional memiliki pengaruh negatif terhadap komitmen organisasi. Santika & Sudibia, (2017) dan X. Li et al., (2020) bahwa kelelahan emosional berpengaruh secara negatif terhadap tingkat komitmen karyawan terhadap organisasi dengan indikasi bahwa semakin tinggi tingkat kelelahan emosional, semakin rendah tingkat komitmen yang ditunjukkan. Wullur & Werang, (2020) menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara kelelahan emosional dan komitmen kerja guru sekolah dasar di Merauke, Indonesia. Selain itu, Khurram et al., (2020) juga mengidentifikasi hubungan negatif antara kelelahan emosional serta perundungan di tempat kerja dengan komitmen organisasi. Dari hipotesis sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis empat kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.

H4 = Kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.

Pengaruh Konflik Peran Terhadap Komitmen Organisasi

Sejumlah penelitian sebelumnya mendukung hipotesis bahwa konflik peran berdampak negatif terhadap komitmen organisasi. Kim S & Kim K, (2018) dan Montani et al., (2017) memperoleh bahwa konflik peran memiliki pengaruh negatif terhadap komitmen organisasi sedangkan temuan yang dilakukan oleh (Han et al., 2015) menunjukkan bahwa konflik dan ambiguitas peran tidak hanya menurunkan komitmen organisasi, tetapi juga meningkatkan kelelahan emosional. Sementara itu, Hatam et al., (2016) mengungkapkan bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara konflik peran dan komitmen organisasi, yang berpotensi menurunkan komitmen perawat terhadap pekerjaannya. Dari hipotesis sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis lima konflik peran berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.

H5 = Konflik peran berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.

Pengaruh Komitmen Organisasi Memediasi Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja

Sejumlah penelitian sebelumnya mendukung hipotesis bahwa komitmen organisasi berkontribusi sebagai mediator antara kelelahan emosional dan kepuasan kerja. Din et al., (2018) menemukan bahwa komitmen organisasi tidak hanya memediasi, tetapi juga memoderasi hubungan antara kelelahan emosional, kepuasan kerja, dan depresi pada perawat di Tiongkok. Panari et al., (2019) dan Chen & Hsu, (2020) berpendapat bahwa kelelahan emosional cenderung mengganggu kepuasan kerja apabila individu tidak memiliki komitmen terhadap profesinya. Temuan Muhajir et al., (2022) dan Rathi & Lee, (2016) juga sejalan. Dari hipotesis sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis enam komitmen organisasi memediasi pengaruh negatif kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja.

H6 = Komitmen organisasi memediasi pengaruh negatif kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Komitmen Organisasi Memediasi Konflik Peran Terhadap Kepuasan Kerja

Sejumlah penelitian sebelumnya mendukung hipotesis bahwa Komitmen organisasi memediasi pengaruh negatif konflik peran terhadap kepuasan kerja. Menurut Ababneh & Hackett, (2019) komitmen organisasi merupakan mediator penting antara konflik peran dan kepuasan kerja. Hal ini didukung dengan temuan Cao et al., (2020) dan Purwanto et al., (2021) konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja tetapi tidak terhadap kinerja pekerjaan, dengan komitmen organisasi memediasi efek ini. Dalam sebuah studi di rumah sakit swasta di Indonesia, ditemukan bahwa konflik peran secara langsung mengurangi komitmen organisasi dan kepuasan kerja karyawan non-medis (Saputra et al., 2019). Dari hipotesis sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ke tujuh Komitmen organisasi memediasi pengaruh negatif konflik peran terhadap kepuasan kerja.

H7 = Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja yang dimediasi oleh komitmen organisasi.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono, (2019) metode kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data melalui instrumen penelitian dan analisis data secara statistik untuk menguji hipotesis. Desain penelitian ini adalah survei, dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumen instansi, untuk menguji pengaruh kelelahan emosional dan konflik peran terhadap kepuasan kerja, serta peran komitmen organisasi sebagai mediator di RSUD Tais.

Populasi

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Proportional Random Sampling, atau lebih dikenal sebagai Probability Proportional Sampling to size (PPS) sampling, adalah teknik pengambilan sampel di mana peluang setiap unit untuk terpilih sebanding dengan ukuran atau karakteristik tertentu yang dimiliki unit tersebut (Xiong & Higgins, 2020).

Tabel 1. Proportional Random Sampling

No.	Kategori	Jumlah	Sampel
1	Dokter umum & Spesialis	30	21
2	Perawat & bidan	165	113
3	Tenaga Penunjang Medis (<i>Apoteker, Analis Lab, Radiografer, Gizi, Rekam Medis, dll</i>)	94	66
4	Non medis	50	35
Jumlah		339	235

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kerja di RSUD Tais Kabupaten Seluma, yang terdiri dari dokter, perawat, bidan, tenaga medis penunjang, dan tenaga non-medis, dengan total sebanyak 339 orang. Dari jumlah tersebut, peneliti menentukan ukuran sampel dengan rasio 69,5% dan didapat hasil sampel sebanyak 235 responden yang dianggap cukup representatif untuk menggambarkan karakteristik populasi secara umum.

Instrumen Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden yang telah ditentukan sebagai sampel. Pengumpulan data dilakukan melalui proses penyebaran kuesioner, yang berisi serangkaian pertanyaan yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan dan akurat terkait dengan objek yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, kuesioner akan disebarakan kepada tenaga kerja di RSUD Tais Kabupaten Seluma.

Kuesioner berjumlah 47 indikator, 15 indikator untuk kepuasan kerja, 12 indikator untuk kelelahan emosional, 11 indikator untuk konflik peran, dan 9 indikator untuk komitmen organisasi. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada para karyawan RSUD TAIS Seluma menggunakan platform Google Form. Skala Likert digunakan sebagai alat ukur untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap suatu fenomena. Dalam penelitian ini, instrumen kuesioner disusun dengan bantuan skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 5. Setiap pernyataan diberi bobot berdasarkan pilihan responden, yaitu: 5 Sangat Setuju dan sampai 1 Sangat Tidak Setuju.

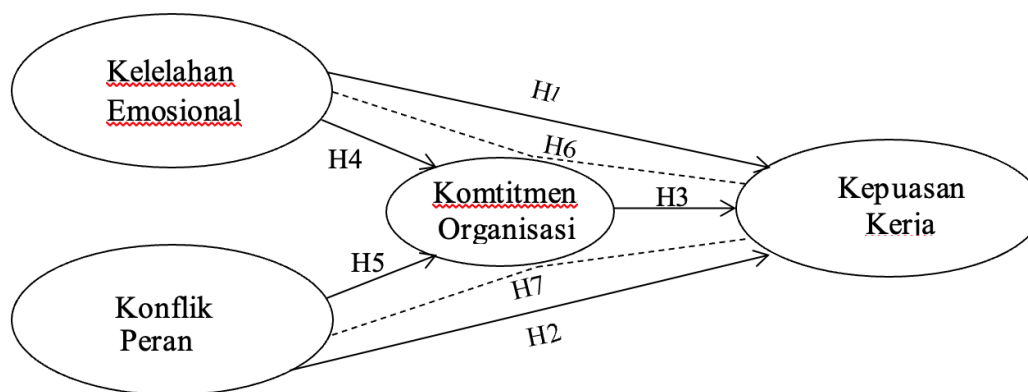
Pengukuran

Penelitian ini menggunakan SEM berbasis PLS karena mampu mengevaluasi hubungan antarvariabel laten sekaligus cocok untuk penelitian eksploratif dengan banyak indikator. Uji validitas dilakukan untuk memastikan setiap indikator merepresentasikan konstraknya, melalui validitas konvergen dan diskriminan. (Hair et al., 2021). Penelitian ini menggunakan validitas konvergen, validitas ini menunjukkan seberapa besar korelasi antara indikator-indikator dalam satu konstruk. Suatu konstruk dianggap valid secara konvergen dapat dianggap baik jika loading factor setiap indikator $> 0,7$ (namun nilai $\geq 0,5$ masih dapat diterima dalam penelitian eksploratif). Average Variance Extracted (AVE) $\geq 0,50$, yang berarti konstruk tersebut dapat menjelaskan lebih dari 50% variansi indikator yang diukur.

Dalam metode PLS-SEM, reliabilitas diuji melalui dua ukuran utama, yaitu Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR). Composite Reliability dinilai lebih akurat dibanding Cronbach's Alpha dalam konteks SEMPLS karena mempertimbangkan kontribusi masing-masing indikator terhadap konstruk. Nilai CR yang $\geq 0,7$ menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut secara bersama-sama dapat mengukur konstruk secara konsisten dan dapat diandalkan.

Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian ini disusun untuk menggambarkan hubungan antar variabel yang diteliti, yaitu kelelahan emosional dan konflik peran sebagai variabel independen, komitmen organisasi sebagai variabel mediasi, serta kepuasan kerja sebagai variabel dependen. Kerangka ini menjelaskan bahwa kelelahan emosional dan konflik peran tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja, tetapi juga memiliki pengaruh tidak langsung melalui komitmen organisasi. Dengan demikian, kerangka penelitian ini menjadi dasar dalam menganalisis bagaimana dinamika psikologis dan struktural dalam organisasi memengaruhi tingkat kepuasan kerja pegawai di RSUD Tais Kabupaten Seluma.



Sumber (Din et al., 2018); (Orgambidez & Benítez, 2021)

Gambar 1. Kerangka Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis

Dalam penyebaran kuesioner, penelitian ini melibatkan 235 responden yang sesuai dengan kriteria sampel penelitian. Mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 195 orang atau sekitar 82,98% dari total partisipan, sedangkan responden laki-laki berjumlah 40 orang atau sekitar 17,02%. Dari segi usia, sebanyak 120 responden atau 51,8% kelompok usia 25-34 tahun dari tingkat pendidikan terakhir, lebih banyak lulusan D3 yaitu 47,8%. Sementara jenis pekerjaan, 51,8% sebagai perawat dan sebagian besar tenaga medis lainnya 27,8%.

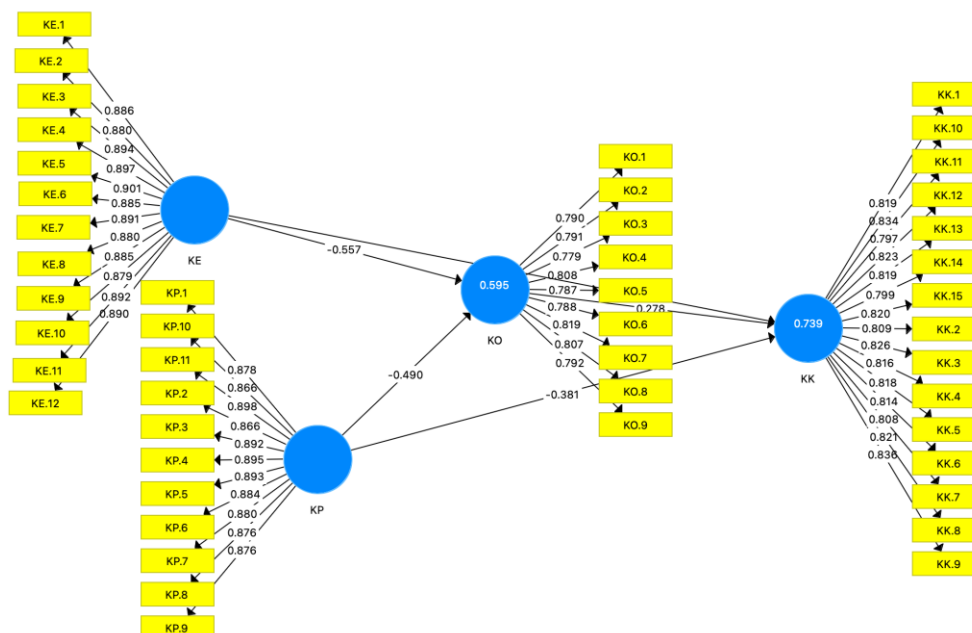
Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kriteria	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	40	17,02%
	Perempuan	195	82,98%
Usia	< 25 Tahun	47	20%
	25-34 Tahun	112	47,7%
	35-44 Tahun	61	25,96%
	≥ 45 Tahun	15	6,38%
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	20	8,51%
	D3	112	47,8
	S1	92	39,15%
	S2/S3	11	4,68%
Status Kependidikan	ASN	92	39,1%
	Kontrak	101	43,1%
	Honorir	42	17,7%
Jabatan/Posisi	Dokter	16	6,7%
	Perawat	122	51,8%
	Tenaga medis lainnya	32	13,7%
	Non medis	65	27,8%
Lama Bekerja	<1 Tahun	33	14%
	1-5 Tahun	134	56,9%
	6-10 Tahun	53	22,4%
	>10 Tahun	16	6,7%

Sumber: Data Penelitian, 2025

Model Pengukuran

Analisis model pengukuran dilakukan dengan melihat nilai *outer loadings* lebih dari 0,70 dan nilai (AVE) lebih dari 0,50 yang menunjukkan bahwa setiap item dapat dikatakan valid (Hair et al., 2021). Dari gambar. 1 semua indikator mempunyai nilai *outer loadings* lebih dari 0,70. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semua indikator memenuhi kriteria validitas.



Sumber: Data Penelitian, 2025

Gambar 2. Uji validitas

Seperti terlihat pada Tabel 3, setiap konstruk dalam penelitian ini menunjukkan konsistensi internal yang sangat baik dengan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* yang jauh melampaui batas minimal 0,70. Nilai AVE seluruh konstruk pun berada di atas 0,50, menandakan indikator-indikatornya mampu menjelaskan variabel dengan baik. Berdasarkan kriteria Hair et al., (2021) temuan ini mengonfirmasi bahwa semua konstruk yang digunakan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas untuk analisis model berikutnya.

Tabel 3. Uji Validitas & Realibilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kelelahan Emosional	0.976	0.978	0.789
Konflik Peran	0.972	0.975	0.778
Komitmen Organisasi	0.928	0.940	0.633
Kepuasan Kerja	0.964	0.975	0.668

Sumber: Data Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil pengujian validitas diskriminan menggunakan kriteria Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations (HTMT) pada tabel 3, seluruh nilai antar konstruk berada di bawah ambang batas 0,90 (Henseler et al., 2015). sehingga validitas diskriminan terpenuhi. Nilai HTMT tertinggi terdapat pada pasangan KO–KK sebesar 0,804, yang masih di bawah batas maksimum dan menunjukkan hubungan erat namun tetap berbeda secara konseptual. Nilai terendah terdapat pada pasangan KE–KP sebesar 0,084, yang mengindikasikan bahwa indikator *kelelahan emosional* dan *konflik peran* hampir tidak memiliki kemiripan, sesuai dengan teori bahwa kelelahan emosional adalah respon psikologis terhadap stres kerja

(Maslach & Jackson, 1981), sedangkan konflik peran adalah kondisi struktural yang muncul ketika tuntutan pekerjaan saling bertentangan (Greenhaus & Beutell, 1985). Rendahnya nilai ini memperkuat bahwa kedua konstruk benar-benar mengukur konsep yang berbeda.

Tabel 4. Uji Deskriminan (HTMT)

Konstruk	KE	KP	KO	KK
KE				
KP	0.084			
KO	0.626	0.586		
KK	0.684	0.564	0.804	

Sumber: Data Penelitian, 2025

Temuan analisis *path coefficients* yang ditampilkan pada Tabel 5, hasil direct effect menunjukkan seluruh jalur signifikan ($p\text{-value} = 0,000$; $t\text{-statistics} > 1,96$). Kelelahan emosional (KE) berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja (KK) (-0,467) dan komitmen organisasi (KO) (-0,557). Konflik peran (KP) juga berpengaruh negatif terhadap KK (-0,381) dan KO (-0,490), sedangkan KO berpengaruh positif terhadap KK (0,278). Temuan ini sejalan dengan Hair et al. (2019) bahwa signifikansi jalur menunjukkan hubungan antar variabel yang kuat.

Pada indirect effect, KO terbukti memediasi hubungan $KE \rightarrow KK$ (-0,155) dan $KP \rightarrow KK$ (-0,136) secara signifikan ($p\text{-value} = 0,000$), menunjukkan bahwa KO berperan sebagai penghubung yang mengurangi dampak negatif KE dan KP terhadap KK.

Tabel 5. Path Co-Efficient

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Direct Effects					
KE $\rightarrow$ KK	-0.467	-0.468	0.048	9.740	0.000
KE $\rightarrow$ KO	-0.557	-0.559	0.039	14.151	0.000
KO $\rightarrow$ KK	0.278	0.276	0.057	4.904	0.000
KP $\rightarrow$ KK	-0.381	-0.383	0.043	8.816	0.000
KP $\rightarrow$ KO	-0.490	-0.491	0.039	12.708	0.000
Indirect Effects(via KO)					
KE $\rightarrow$ KO $\rightarrow$ KK	-0.155	-0.154	0.033	4.629	0.000
KP $\rightarrow$ KO $\rightarrow$ KK	-0.136	-0.136	0.033	4.081	0.000

Sumber: Data Penelitian, 2025

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Tais. Artinya, semakin tinggi kelelahan emosional yang dialami, semakin rendah tingkat kepuasan kerja. Kelelahan emosional menguras energi fisik maupun psikologis, sehingga pegawai menjadi mudah lelah, kehilangan motivasi, sulit berkonsentrasi, dan kurang mampu menikmati pekerjaannya. Kondisi ini secara langsung menurunkan persepsi positif terhadap pekerjaan yang dijalani. Temuan ini konsisten dengan Park & Kim, (2021), Dahri & Aqil (2018), serta Talahatu, (2018), yang menyatakan bahwa kelelahan emosional mengurangi kepuasan kerja, terutama pada profesi yang memiliki tuntutan emosional tinggi seperti perawat.

Hipotesis kedua menunjukkan bahwa konflik peran memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya, semakin tinggi tingkat konflik peran yang dialami pegawai, semakin rendah kepuasan kerja mereka. Konflik peran terjadi ketika pegawai menghadapi tuntutan yang saling bertentangan atau mengalami ketidakjelasan dalam tugas dan

wewenang yang diemban. Situasi ini dapat memicu stres kerja, menurunkan rasa percaya diri, dan menghambat pegawai dalam menjalankan pekerjaannya secara optimal. Hasil ini mendukung temuan Naseer et al., (2021), Ahmad et al., (2021), dan C. Li et al., (2022) yang menyatakan bahwa konflik peran dapat menurunkan kepuasan kerja melalui peningkatan stres dan ketidakjelasan peran. Dalam konteks RSUD Tais, konflik peran dapat muncul saat pegawai harus menjalankan peran ganda atau ketika pembagian tugas dan tanggung jawab tidak jelas, sehingga mereka merasa terbebani dan kurang puas terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya, semakin tinggi komitmen pegawai terhadap organisasi, semakin besar pula rasa puas yang mereka rasakan dalam bekerja. Komitmen yang kuat menciptakan rasa memiliki, loyalitas, dan tanggung jawab, sehingga pegawai lebih mampu memaknai pekerjaannya secara positif meskipun menghadapi tekanan atau tuntutan yang berat. Temuan ini selaras dengan studi Dewi Ayu Oktavia, (2022), Karem et al., (2019), Sarman et al., (2023) dan Hakami et al.,(2020). Dalam konteks RSUD Tais, pegawai yang merasa memiliki keterikatan emosional dan rasa tanggung jawab terhadap organisasi akan lebih mampu bertahan menghadapi tekanan kerja, sehingga kepuasan kerja tetap terjaga. Hipotesis keempat menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif signifikan terhadap komitmen organisasi. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kelelahan emosional yang dialami pegawai, semakin rendah keterikatan dan loyalitas mereka terhadap organisasi. Kelelahan emosional menyebabkan penurunan energi psikologis sehingga pegawai merasa tidak mampu memberikan kontribusi optimal dan cenderung menarik diri dari tujuan organisasi. Hasil ini mendukung temuan Santika & Sudibia, (2017), X. Li et al.,(2020), dan Wullur & Werang, (2020). Di RSUD Tais, beban kerja tinggi yang tidak diimbangi dengan dukungan memadai dari organisasi berpotensi menurunkan komitmen pegawai.

Hipotesis kelima menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif signifikan terhadap komitmen organisasi. Artinya, semakin tinggi konflik peran yang dialami pegawai, semakin rendah keterikatan dan loyalitas mereka terhadap organisasi. Ketidakjelasan tugas atau tuntutan peran yang saling bertentangan membuat pegawai merasa kurang mendapat dukungan dan arahan, sehingga kepercayaan serta rasa memiliki terhadap organisasi melemah. Temuan ini konsisten dengan Kim S & Kim K, (2018), Montani et al., (2017) dan Hatam et al., (2016). Di RSUD Tais, ketidaksesuaian ekspektasi peran atau benturan tugas dapat menurunkan loyalitas pegawai terhadap rumah sakit. Hipotesis keenam menunjukkan bahwa komitmen organisasi memediasi secara parsial hubungan kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja. Mediasi yang terjadi bersifat komplementer, karena meskipun kelelahan emosional secara langsung menurunkan kepuasan kerja, jalur tidak langsung melalui penurunan komitmen organisasi juga menghasilkan efek negatif terhadap kepuasan kerja. Dengan kata lain, komitmen organisasi memperkuat konsistensi arah pengaruh negatif kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja. Hal ini terjadi karena pegawai yang mengalami kelelahan emosional cenderung kehilangan energi psikologis dan merasa tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaan. Kondisi ini melemahkan ikatan emosional mereka terhadap organisasi, sehingga komitmen organisasi menurun. Rendahnya komitmen pada gilirannya berdampak pada berkurangnya kepuasan kerja. Hasil ini sejalan dengan Din et al., (2018), Panari et al.,(2019) dan Chen & Hsu, (2020) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi dapat mengurangi dampak negatif kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja. Hipotesis ketujuh juga menunjukkan bahwa komitmen organisasi memediasi secara parsial hubungan konflik peran terhadap kepuasan kerja. Mediasi yang terjadi bersifat komplementer, sebab konflik peran tidak hanya secara langsung menurunkan kepuasan kerja, tetapi juga menurunkan komitmen organisasi yang kemudian berdampak negatif pada kepuasan kerja. Dengan demikian, jalur mediasi memperkuat arah pengaruh negatif konflik peran terhadap kepuasan kerja. Hal ini dapat dijelaskan karena pegawai yang mengalami konflik peran sering

menghadapi tuntutan yang bertentangan atau tidak jelas, sehingga menimbulkan stres kerja dan kebingungan dalam menjalankan tugas. Situasi ini menurunkan perasaan memiliki terhadap organisasi, yang tercermin dalam rendahnya komitmen organisasi. Akibatnya, kepuasan kerja juga semakin menurun. Temuan ini sejalan dengan Ababneh & Hackett, (2019), Cao et al., (2020) dan Saputra et al., (2019). Dalam konteks RSUD Tais, memperkuat komitmen organisasi dapat menjadi strategi manajemen yang efektif untuk menjaga kepuasan kerja meskipun kondisi kerja menuntut.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, sampel hanya berasal dari RSUD Tais Kabupaten Seluma, sehingga hasilnya sulit digeneralisasikan ke rumah sakit lain. Kedua, penggunaan kuesioner self-report berpotensi menimbulkan bias subjektif. Ketiga, desain cross-sectional membatasi pemahaman hubungan kausal jangka panjang antarvariabel. Keempat, faktor lain seperti gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan dukungan sosial belum diperhitungkan, padahal berpotensi memengaruhi kepuasan kerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kelelahan emosional dan konflik peran memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan di RSUD Tais Kabupaten Seluma. Karyawan yang mengalami tekanan emosional dalam pekerjaannya serta menghadapi tumpang tindih tuntutan peran cenderung merasakan penurunan motivasi dan kepuasan terhadap pekerjaannya. Namun demikian, penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberadaan komitmen organisasi memainkan peran penting sebagai variabel mediasi. Karyawan dengan tingkat komitmen yang tinggi tetap mampu mempertahankan rasa memiliki, loyalitas, dan keterikatan terhadap rumah sakit meskipun menghadapi situasi yang penuh tekanan. Hal ini memperlihatkan bahwa komitmen organisasi berfungsi sebagai kekuatan psikologis yang dapat memperlemah dampak negatif kelelahan emosional dan konflik peran terhadap kepuasan kerja, sehingga faktor ini sangat krusial untuk diperhatikan oleh manajemen.

Berdasarkan temuan tersebut, terdapat beberapa implikasi yang dapat dijadikan saran praktis maupun akademis. Dari sisi praktis, manajemen rumah sakit sebaiknya memberikan perhatian lebih pada upaya penguatan komitmen organisasi, misalnya melalui peningkatan keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan, pemberian penghargaan dan pengakuan atas kinerja, serta membangun komunikasi yang terbuka antara pimpinan dan staf. Selain itu, manajemen juga perlu mengelola potensi kelelahan emosional dan konflik peran dengan cara menata distribusi beban kerja, menyediakan program manajemen stres, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif sehingga karyawan dapat menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Sementara itu, dari sisi karyawan, penting untuk mengembangkan strategi koping yang sehat, menjaga keseimbangan emosional, serta membangun kerja sama tim yang kuat agar mampu menghadapi tekanan pekerjaan tanpa harus mengorbankan kepuasan kerja.

REFERENSI

- Ababneh, K. I., & Hackett, R. D. (2019). The direct and indirect impacts of job characteristics on faculty organizational citizenship behavior in the United Arab Emirates (UAE). *Higher Education*, 77(1), 19–36. <https://doi.org/10.1007/s10734-018-0252-3>
- Ahmad, J., Zahid, S., Wahid, F. F., & Ali, S. (2021). Impact of role conflict and role ambiguity on job satisfaction: The mediating effect of job stress and moderating effect of Islamic work ethics. *European Journal of Business and Management Research*, 6(4), 41–50. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.4.895>
- Cao, J., Liu, C., Wu, G., Zhao, X., & Jiang, Z. (2020). Work–family conflict and job outcomes for construction professionals: The mediating role of affective organizational

- commitment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(4), 1443. <https://doi.org/10.3390/ijerph17041443>
- Chen, C. F., & Hsu, Y. C. (2020). Taking a closer look at bus driver emotional exhaustion and well-being: Evidence from Taiwanese urban bus drivers. *Safety and Health at Work*, 11(3), 353–360. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.06.002>
- Dahri, N. W., & Aqil, M. (2018). Budaya organisasional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional dalam meningkatkan perilaku inovatif. *Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi*, 9(2), 123–134. <http://journal.umy.ac.id/index.php/bti>
- Dewi, A. O. (2022). Pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening (Studi pada PT Tugu Media Komunikasindo). *Jurnal Ilmiah Brawijaya*, 5(1), 45–58.
- Din, S. U., Baba, V. V., & Tourigny, L. (2018). Emotional exhaustion and its consequences: A comparative study of nurses in India and China. *International Journal of Comparative Management*, 1(1), 65–82. <https://doi.org/10.1504/IJCM.2018.091498>
- Franco Barahama, K., Katuuk, M., & Oroh, W. M. (2019). Hubungan beban kerja dengan kepuasan kerja perawat di ruangan perawatan dewasa RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 7(1), 55–62.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76–88. <https://doi.org/10.2307/258214>
- Hakami, A., Almutairi, H., Alsulyis, R., Al Rrwis, T., & Al Battal, A. (2020). The relationship between nurses' job satisfaction and organizational commitment. *Health Science Journal*, 14(1), 1–7. <https://doi.org/10.36648/1791-809x.14.1.692>
- Han, S. S., Han, J. W., An, Y. S., & Lim, S. H. (2015). Effects of role stress on nurses' turnover intentions: The mediating effects of organizational commitment and burnout. *Japan Journal of Nursing Science*, 12(4), 287–296. <https://doi.org/10.1111/jjns.12067>
- Hatam, N., Jalali, T., Askarian, M., & Kharazmi, E. (2016). Work–family and family–work conflict with organizational commitment and desertion intention among nurses and paramedical staff at hospitals. *International Journal of Community Based Nursing and Midwifery*, 4(2), 107–118.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hur, W. M., Kim, B. S., & Park, S. J. (2015). The relationship between coworker incivility, emotional exhaustion, and organizational outcomes: The mediating role of emotional exhaustion. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 25(6), 701–712. <https://doi.org/10.1002/hfm.20587>
- Kadek, N. D. A., Krisna Heryanda, K., Agus, G. P., & Susila, J. (2019). Pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 111–118.
- Karem, M. A., Mahmood, Y. N., Jameel, A. S., & Ahmad, A. R. (2019). The effect of job satisfaction and organizational commitment on nurses' performance. *Humanities and Social Sciences Reviews*, 7(6), 332–339. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7658>
- Khurram, S., Khurram, A., Hassan, S., & Fatima, S. (2020). Examining organizational justice, emotional exhaustion and workplace bullying as antecedents of organizational commitment: A developing country's perspective. *Journal of Applied Economics and Business Studies*, 4(1), 123–142. <https://doi.org/10.34260/jaeb.416>
- Kim, S. Y., & Kim, K. K. (2018). Relationship of conflict management style, professional autonomy, role conflict and organizational commitment of nurses in general hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 24(5), 387–395. <https://doi.org/10.1111/jkana.2018.24.5.387>

- Koon, V. Y., & Pun, P. Y. (2018). The mediating role of emotional exhaustion and job satisfaction on the relationship between job demands and instigated workplace incivility. *Journal of Applied Behavioral Science*, 54(2), 187–207. <https://doi.org/10.1177/0021886317749163>
- Li, C., Song, R., Fan, X., Zhou, Z., & Xu, L. (2022). Moderating effect of work-related social support on the relationship between role conflicts and job satisfaction among female nurses pursuing a further degree in China. *International Journal of Nursing Practice*, 28(5), e13014. <https://doi.org/10.1111/ijn.13014>
- Li, X., Mai, Z., Yang, L., & Zhang, J. (2020). Human resource management practices, emotional exhaustion, and organizational commitment – With the example of the hotel industry. *Journal of China Tourism Research*, 16(3), 472–486. <https://doi.org/10.1080/19388160.2019.1664960>
- Madziatul, C. (2011). Pengaruh konflik peran, kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(2), 95–110. <https://www.academia.edu/download/32531785/8-Madziatul-Churiyah.pdf>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99–113.
- Mohaisen, A. A. A., & Mohammed, Q. Q. (2024). Relationship between emotional exhaustion and job satisfaction among nurses. *Journal of Educational and Psychological Sciences*, 8(1), 88–97.
- Montani, F., Courcy, F., & Vandenberghe, C. (2017). Innovating under stress: The role of commitment and leader–member exchange. *Journal of Business Research*, 77, 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.03.024>
- Muhajir, Ibrahim, M., & Putra, T. R. I. (2022). The role of emotional exhaustion and personal achievement on employee performance mediated by organizational commitment at the Financial Management Agency of Banda Aceh City. *International Journal of Business Management and Economic Review*, 5(5), 50–64. <https://doi.org/10.35409/ijbmer.2022.3431>
- Naseer, T., Ahmad, F., Bano, A., Kausar, N., Mehmood, S., Jammu, A., & Ali, F. (2021). Impact of role conflict and workload on job satisfaction: Moderating role of perceived organizational support. *Psychology and Education*, 58(5), 4656–4677.
- Nurkholifa, N., & Budiono, B. (2022). Analisis kepuasan kerja dan kinerja pegawai. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 77–88.
- Orgambidez, A., & Benítez, M. (2021). Understanding the link between work engagement and affective organisational commitment: The moderating effect of role stress. *International Journal of Psychology*, 56(5), 791–800. <https://doi.org/10.1002/ijop.12741>
- Panari, C., Caricati, L., Pelosi, A., & Rossi, C. (2019). Emotional exhaustion among healthcare professionals: The effects of role ambiguity, work engagement and professional commitment. *Acta Biomedica*, 90(6-S), 60–67. <https://doi.org/10.23750/abm.v90i6-S.8481>
- Park, K. H., & Kim, D. K. (2021). Understanding the relationships among emotional exhaustion, job satisfaction, and emotional intelligence of hotel front desk employees. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 26(5), 504–515. <https://doi.org/10.1080/10941665.2021.1874448>
- Prof. Dr. Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, A., Hidayat, D., & Asbari, M. (2021). Work-family conflict disaster: From organizational commitment to job satisfaction. *International Journal of Social Management and Social Sustainability*, 1(1), 15–28. <http://www.ijosmas.org>

- Ranihusna, D., Wulansari, N. A., & Asiari, D. K. (2020). Role conflict relationships that can increase the satisfaction of hospital nurses. *KnE Social Sciences*, 4(6), 264–273. <https://doi.org/10.18502/kss.v4i6.6673>
- Rathi, N., & Lee, K. (2016). Emotional exhaustion and work attitudes: Moderating effect of personality among frontline hospitality employees. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 15(3), 231–251. <https://doi.org/10.1080/15332845.2016.1147935>
- Santika, P. B., & Sudibia, G. A. (2017). Pengaruh kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 6(2), 634–662.
- Saputra, L. A. A., Surati, S., & Saufi, A. (2019). Mediation role of job satisfaction towards effect of conflict roles on organizational commitment. *International Journal of Social Sciences and Humanities*, 3(2), 165–175. <https://doi.org/10.29332/ijssh.v3n2.308>
- Sarman, R., Kosim, N., & Sari, R. K. (2023). Organizational commitment mediating work–family conflict and job satisfaction in nursing performance. *Jurnal Keperawatan*, 22(2), 59–66.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). Partial least squares structural equation modeling. In C. Homburg, M. Klarmann, & A. Vomberg (Eds.), *Handbook of market research* (pp. 1–47). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8_15-2
- Satuf, C., Monteiro, S., Pereira, H., Esgalhado, G., Afonso, R. M., & Loureiro, M. (2018). The protective effect of job satisfaction in health, happiness, well-being and self-esteem. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 24(2), 181–189. <https://doi.org/10.1080/10803548.2016.1216365>
- Talahatu, I. (2018). Kelelahan emosional terhadap motivasi kerja pegawai pada PT. PLN Persero Wilayah Maluku dan Maluku Utara. *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*, 5(2), 173–186. <https://doi.org/10.24252/minds.v5i2.6233>
- Vickovic, S. G., & Morrow, W. J. (2020). Examining the influence of work–family conflict on job stress, job satisfaction, and organizational commitment among correctional officers. *Criminal Justice Review*, 45(1), 5–25. <https://doi.org/10.1177/0734016819863099>
- Widianto, J. A., & Perdhana, M. S. (2018). Analisis pengaruh stressor peran terhadap turnover intention melalui kepuasan kerja. *Diponegoro Journal of Management*, 7(1), 1–12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- 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>
- Wullur, M. M., & Werang, B. R. (2020). Emotional exhaustion and organizational commitment: Primary school teachers' perspective. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 9(4), 912–919. <https://doi.org/10.11591/ijere.v9i4.20727>
- Xiong, Y., & Higgins, M. J. (2020). The benefits of probability-proportional-to-size sampling in cluster-randomized experiments. *arXiv preprint*. <http://arxiv.org/abs/2002.08009>
- Yang, N. (2023). The causes, effects, and interventions of workplace emotional exhaustion. *Lecture Notes in Education Psychology and Public Media*, 6(1), 516–520. <https://doi.org/10.54254/2753-7048/6/20220459>
- Yasa, I. W. M. (2017). Pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja pegawai melalui mediasi stres kerja pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali. *Jagadhita: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 4(1), 38–57. <https://doi.org/10.22225/JJ.4.1.203.38-57>
- Yee, R. W. Y., Guo, Y., & Yeung, A. C. L. (2015). Being close or being happy? The relative impact of work relationship and job satisfaction on service quality. *International Journal of Production Economics*, 169, 391–400. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2015.08.021>

- Yousef, D. A. (2017). Organizational commitment, job satisfaction and attitudes toward organizational change: A study in the local government. *International Journal of Public Administration*, 40(1), 77–88. <https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1072217>
- Yüksel-Kaçan, C., Örsal, Ö., Köşgeroğlu, N., & Özgün, E. (2016). Determination of job satisfaction levels among nurses. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, 18(3), 1–12. <http://www.hemarge.org.tr/>