

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* DENGAN *EMOTIONAL  
EXHAUSTION* DAN *WORK-FAMILY CONFLICT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
PADA PERAWAT DI RUMAH SAKIT RUJUKAN COVID-19**

Patrick pardede<sup>1\*</sup>, Putri Mega Desiana<sup>2</sup>

<sup>1\*2</sup> Program Studi Magister Manajemen Sumber Daya Manusia, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,  
Universitas Indonesia, Indonesia

Email: <sup>1\*</sup>pardedepatrick1996@gmail.com, <sup>2</sup>putri.mega71@ui.ac.id

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran mediasi emotional exhaustion dan work-family conflict dalam pengaruh antara perceived organizational support dan organizational citizenship behavior pada perawat di rumah sakit rujukan Covid-19. Memahami mekanisme masing-masing variabel dapat mendukung pengambilan keputusan mengenai penetapan tugas, penjadwalan, penyesuaian target, dan kebijakan pengaturan kerja. Pembaharuan penelitian ini adalah adanya faktor pandemi Covid-19 yang dapat menambah atau mengurangi pengaruh antar variabel yang diteliti. Model penelitian ini diuji menggunakan cross sectional response survey dengan sample 221 perawat yang bekerja di RS rujukan Covid-19 sebagai responden penelitian. Data penelitian diolah menggunakan software Lisrel 8.8 dengan teknik Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara perceived organizational support terhadap organizational citizenship behavior, dan pengaruh negatif yang signifikan terhadap emotional exhaustion. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa emotional exhaustion memiliki efek mediasi yang signifikan terhadap pengaruh antara perceived organizational support dan organizational citizenship behavior. Studi ini menyimpulkan bahwa perilaku perawat untuk bekerja di luar deskripsi pekerjaan mereka secara sukarela akan meningkat jika mereka merasakan dukungan organisasi. Selain itu, rumah sakit juga perlu memperhatikan tingkat kelelahan emosional perawat karena hal ini juga dapat menjadi faktor pendorong peningkatan perilaku OCB.

**Kata Kunci:** *Work-Family Conflict, Emotional Exhaustion, Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, Perawat*

Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Dengan Emotional Exhaustion dan Work-Family Conflict Sebagai Variabel Mediasi Pada Perawat di Rumah Sakit Rujukan Covid-19

**Abstract**

*This study examines the mediating role of emotional exhaustion and work family conflict in the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behavior for nurses at the Covid-19 referral hospital. Understanding each variable's mechanism can support decision-making regarding assigning tasks, scheduling, adjusting targets, and work arrangement policy. The renewal of this research is that there is a Covid-19 pandemic factor that can increase or decrease the relationship between the variables studied. This research model was tested using a cross-sectional response survey with 221 nurses who worked at the Covid-19 referral hospital as research respondents. The research data was processed using Lisrel 8.8 software with Structural Equation Modeling (SEM) technique. This study's results indicated a significant positive relationship between perceived organizational support on organizational citizenship behavior, and a significant negative effect on emotional exhaustion. This study also shows that emotional exhaustion has a significant mediation effect on the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behavior. This study concludes that nurses' behavior to work outside their job description voluntarily will increase if they perceive the organization's support. In addition, hospitals also need to pay attention to the level of nurses' emotional exhaustion because this can also be a driving factor for increasing OCB behavior.*

**Keywords:** Work-Family Conflict, Emotional Exhaustion, Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, Nurses

**Pendahuluan**

Penyedia jasa layanan kesehatan merupakan sumber daya yang vital bagi setiap negara. Kesehatan dan keamanan tenaga kesehatan didalamnya sangat vital bukan hanya untuk menjamin keamanan dan kesehatan pasien, namun juga dalam hal pengendalian wabah apapun (Chang *et al.*, 2020). Mayoritas orang yang terinfeksi oleh penyakit tertentu akan mencari pengobatan medis di fasilitas kesehatan. Tingginya jumlah kasus pada wabah tertentu, khususnya dalam kondisi yang kritis akan memberi dampak tertentu kepada fasilitas kesehatan terkait (Adalja *et al.*, 2020). Fasilitas kesehatan yang tidak memiliki ketahanan yang baik akan mempengaruhi tenaga kesehatan yang bekerja didalamnya, seperti para dokter, perawat, dan penyedia jasa layanan kesehatan lainnya (Althobaity *et al.*, 2019; Dami *et al.*, 2014).

Salah satu dalam kaitannya dengan *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini juga mencoba menggunakan *work family conflict* dan *emotional exhaustion* untuk menguji efek mediasi antara *perceived organizational support* dan *organizational citizenship behavior*.

Dalam menghadapi pandemi Covid-19, perawat sebagai garda terdepan mengalami tingkat kelelahan fisik dan emosional yang tinggi, dipengaruhi oleh permintaan kerja yang tinggi dan ketidakseimbangan pada job demand dan job resources

(Galleta et al., 2019). Pusdatin Kemenkes (2017) mencatat ketimpangan rasio perawat dan jumlah penduduk di Indonesia, yang dapat memperburuk manajemen waktu dan energi perawat terutama dalam pembagian peran antara pekerjaan dan keluarga. Oleh karena itu, dukungan organisasi menjadi krusial untuk meningkatkan kesejahteraan perawat dan menjaga kualitas pelayanan. Rumusan masalah penelitian ini mencakup pertanyaan mengenai pengaruh positif *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*, serta peran mediasi dari *emotional exhaustion* dan *work-family conflict*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* baik secara langsung maupun melalui mediasi *emotional exhaustion* dan *work-family conflict*, dengan memberikan kontribusi teoritis pada domain *organizational support*, *work-family*, *emotional exhaustion*, dan *organizational citizenship behavior*. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diberikan saran kepada rumah sakit untuk meningkatkan pemahaman terhadap dukungan organisasi yang dirasakan oleh perawat, menciptakan kebijakan yang tepat terkait tingkat kelelahan emosional, dan mengelola peran perawat di pekerjaan serta di keluarga.

#### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, model yang dibangun bertujuan untuk menyelidiki pengaruh langsung *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) serta menguji pengaruh mediasi dari *work-family conflict* dan *job burnout* terhadap *perceived organizational support* dan OCB. Model ini merujuk pada beberapa penelitian terdahulu, seperti penelitian Knippenberg et al. (2015) yang menemukan hubungan positif antara *perceived organizational support* dan OCB. Penelitian Foley et al. (2005) mengenai *work stressors* dan *work-family conflict*, serta Campbell et al. (2013) yang menginvestigasi hubungan antara *justice*, *support*, *burnout*, dan *turnover*, memberikan landasan untuk memahami pengaruh variabel-variabel ini dalam konteks penelitian. Penelitian selanjutnya oleh Liang (2012) dan Wang, Lee, dan Wu (2017) menunjukkan hubungan antara *burnout*, *work-family conflict*, dan OCB. Berdasarkan model penelitian yang dibangun, hipotesis diajukan, termasuk pengaruh positif *perceived organizational support* terhadap OCB (H1), pengaruh negatif *perceived organizational support* terhadap *emotional exhaustion* (H2), pengaruh negatif *perceived organizational support* terhadap *work-family conflict* (H3), pengaruh negatif *emotional exhaustion* terhadap OCB (H4), pengaruh negatif *work-family conflict* terhadap OCB (H5), serta mediasi dari *emotional exhaustion* (H6) dan *work-family conflict* (H7) dalam hubungan antara *perceived organizational support* dan OCB.

Penelitian ini mengeksplorasi hubungan antara persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) sebagai variabel independen dengan perilaku kewarganegaraan organisasional (*organizational citizenship behavior*) sebagai variabel dependen, dengan *work-family conflict* dan *emotional exhaustion* sebagai variabel mediasi. Variabel-variabel ini dioperasionalisasikan melalui sejumlah dimensi dan indikator yang jelas, seperti *altruism*, *help*, *civic virtue*, *sportsmanship* pada

Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Dengan Emotional Exhaustion dan Work-Family Conflict Sebagai Variabel Mediasi Pada Perawat di Rumah Sakit Rujukan Covid-19

organizational citizenship behavior, dan emotional exhaustion serta time-based, strain-based, dan behavior-based conflict pada work-family conflict. Dukungan organisasi diukur melalui dimensi seperti perusahaan yang peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Metode pengumpulan data melibatkan kuisioner dari perawat di rumah sakit rujukan COVID-19, dengan teknik pengambilan sampel non-probability purposive sampling. Data primer tersebut dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM), termasuk uji validitas dan reliabilitas. Proses analisis data melibatkan juga uji hipotesis dan uji efek mediasi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang kompleksitas hubungan antar variabel dalam konteks perawat di rumah sakit rujukan COVID-19 di DKI Jakarta, Kota Depok, dan Kota Bekasi. Penelitian ini berusaha mencapai keseluruhan struktur penelitian yang konsisten dan memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi hasil analisis.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### A. Pilot Test

Sebelum melakukan Pre-Test ataupun Main-Test, peneliti terlebih dahulu melakukan Pilot Test terhadap kuisioner penelitian yang akan digunakan. Peneliti menyebarkan kuisioner kepada responden berkarakteristik sejenis. Terdapat satu orang perawat yang bekerja di RS Universitas Indonesia, tiga orang bidan yang memiliki latar belakang sejenis, dan juga satu orang perwakilan dari mahasiswa keperawatan sebagai responden pilot test ini. Peneliti melakukan penyebaran pada beberapa orang dengan instansi berbeda untuk memastikan bahwa beberapa terminologi yang tercantum di kuisioner dapat dimaknai dengan baik oleh calon responden. Setelah menerima masukan dari beberapa responden pilot test, peneliti melakukan penyesuaian struktur kalimat dan juga penyesuaian terminologi yang lebih mudah untuk dipahami oleh calon responden. Tahapan selanjutnya setelah penyesuaian ini adalah pre-test untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen penelitian yang digunakan. Dalam Pre-test, minimum responden yang dibutuhkan untuk dapat melakukan uji validitas dan reliabilitas adalah 30 orang. Pada pre-test di penelitian ini, terdapat 40 orang yang memberikan umpan balik sehingga uji validitas dan reliabilitas dapat dilakukan. Pre-test dilakukan kepada perawat yang bekerja di RS Rujukan Covid-19 di DKI Jakarta, Kota Depok, dan Kota Bekasi. Uji Reliabilitas menggunakan perangkat lunak IBM® SPSS® Statistics Version 26.

### B. Uji Validitas Kuisioner *Pre-Test*

Secara umum, Validitas berbicara mengenai seberapa baik suatu alat ukur dapat mengukur sesuatu yang akan diukur. Sejalan dengan hal tersebut, Sekaran (2010) menjelaskan bahwa uji validitas bertujuan untuk mengetahui seberapa baik suatu instrumen dapat mengukur konsep tertentu yang ingin diukur. Pada penelitian ini, uji validitas kuisioner *pre-test* dilakukan dengan melihat nilai *Kaiser Meyer-Olkin* (KMO), *Measure of Sampling Adequacy* (MSA), dan *Bartlett's Test of Sphericity*. Menurut metode tersebut, item kuisioner dapat dinyatakan valid apabila nilai *component matrix* atau *factor loading* berada diatas  $0.5/ \geq 0.5$ . Selain itu metode ini

juga melihat nilai KMO, dimana nilai tersebut harus bernilai  $\geq 0.5$  dan nilai signifikansi *Bartlett's Test of Sphericity* berada dibawah 0.05. Apabila nilai *component matrix*  $< 0.5$  maka instrumen dikatakan tidak valid.

### C. Uji Reliabilitas Kuisisioner *Pre-Test*

Uji Reliabilitas memiliki bertujuan untuk melihat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur suatu konsep. Dalam penelitian ini, metode pengujian reliabilitas yang digunakan adalah *Cronbach's Coefficient Alpha*. Hair *et al.*, (2010) menjelaskan bahwa nilai/skor dari *Cronbach's Coefficient Alpha* yang baik adalah  $> 0.6$ . Berikut adalah nilai/skor dari Kuisisioner *Pre-Test* penelitian yang diuji melalui perangkat lunak IBM® SPSS® Statistics Version 26.

Berdasarkan hasil pengukuran pada tabel 4.3, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel mulai dari *Organizational Citizenship Behavior*, *Emotional Exhaustion*, *Work-Family Conflict*, dan *Perceived Organizational Support* memiliki nilai reabilitas yang layak dan seluruh item didalamnya menjadi alat ukur yang konsisten dalam mengukur suatu konsep.

## 2.1 Hasil Uji Main Test

### 2.1.1 Demografi Responden

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner penelitian secara daring/online, dan media yang digunakan adalah *google form*. Pada bagian awal kuisisioner, peneliti memperkenalkan diri dan juga memaparkan maksud dan tujuan dari penelitian ini. Selain itu peneliti juga memaparkan mengenai kriteria dari responden yang ingin diteliti. Untuk itu, terdapat beberapa pertanyaan saringan/*screening question* untuk memastikan ketepatan dalam pemilihan responden. Pada penelitian ini, total data responden yang dapat diolah berjumlah 221 data, dari keseluruhan 262 data responden.

Pada bagian pertanyaan saringan/*screening question*, peneliti menggunakan beberapa pertanyaan yang berisi mengenai profesi, jenis rumah sakit, dan juga lokasi rumah sakit tempat responden bekerja. Beberapa pertanyaan tersebut merupakan salah satu cara untuk mengkonfirmasi kesesuaian kriteria responden yang dibutuhkan. Berikut ini adalah penjabaran hasil filtrasi responden dari keseluruhan orang yang mengisi sampai pada yang dapat diolah.

Keterangan	Jumlah
Individu yang mengakses dan mengisi kuisisioner	262
Tidak bekerja sebagai perawat	0
Tidak bekerja di Rumah Sakit rujukan Covid-19	15
Tidak bekerja di Rumah Sakit daerah DKI Jakarta/Kota Bekasi/Kota Depok	18
Tidak lolos saringan karena faktor lainnya (skor yang sama dari pertanyaan awal-akhir)	8

Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Dengan Emotional Exhaustion dan Work-Family Conflict Sebagai Variabel Mediasi Pada Perawat di Rumah Sakit Rujukan Covid-19

Total yang dapat diolah	221
-------------------------	-----

Tabel 4.3 Hasil Filtrasi Responden

Sumber: Olahan Peneliti

Demografi responden dalam penelitian ini terdiri dari persebaran lokasi rumah sakit, jenis kelamin, jenjang pendidikan, jenjang karir keperawatan, status pernikahan, status kepemilikan tanggungan, dan lama bekerja.

Tabel 4.4 Persebaran Responden Berdasarkan Lokasi Rumah Sakit

Lokasi	Jumlah	Persentase
DKI Jakarta	101	45.70%
Kota Bekasi	72	32.59%
Kota Depok	48	21.71%
Total	221	100%

Sumber: Olahan Peneliti

Dalam Tabel 4.4, dapat terlihat bahwa dari 221 responden, 45.70% responden berasal dari rumah sakit rujukan Covid-19 yang berlokasi di DKI Jakarta, 32.59% berasal dari Kota Bekasi, dan sisanya 21.71% dari Kota Depok. Dari keseluruhan responden, DKI Jakarta menjadi lokasi dengan responden terbanyak yang mengisi. Hal ini dapat disebabkan juga oleh cara penyebaran kuisioner yang dilakukan oleh peneliti, dimana peneliti lebih banyak melakukan penetrasi ke rumah sakit di DKI Jakarta, untuk kemudian disebarkan ke rekan-rekan perawat di daerah yang lain.

Tabel 4.5 Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
Diploma 3	70	31.68%
Diploma 4/Strata 1 (Belum Profesi Ners)	75	33.93%
Diploma 4/Strata 1 (Sudah Profesi Ners)	75	33.93%
Strata 2	1	0.46%
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	60	27.15%
Perempuan	161	72.85%
Total	221	100%

Sumber: Olahan Peneliti

Dalam Tabel 4.5 dapat terlihat bahwa mayoritas responden yang mengisi kuisioner ini adalah perempuan, dengan jumlah 161 responden dan 72.85% persen dari

Commented [P-1]: SMA/SMK dihilangkan, karena tidak menasar pada target responden penelitian.

keseluruhan. Sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki hanya berjumlah 60 orang

Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
Lainnya	0	0
Total	221	100%

atau setara dengan 27.15% dari keseluruhan responden.

Tabel 4.6 Persebaran Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Tabel 4.6 Persebaran Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan (Lanjutan)

Sumber: Olahan Peneliti

Commented [P-2]: Tabel telah disesuaikan

Dari data pada Tabel 4.6 mengenai persebaran responden berdasarkan jenjang pendidikan, dapat terlihat bahwa persebarannya proporsional pada Diploma 3, Diploma 4/Strata 1 belum Ners dan Diploma 4/Strata 1 sudah Ners. Persentase ketiganya secara berurutan adalah 31.68%, 33.93% dan 33.93%. Terdapat satu orang yang memiliki jenjang pendidikan Strata 2, dengan persentase 0.46% dari keseluruhan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden yang mengisi kuisioner ini mayoritas berada pada level yang sama.

Tabel 4.7 Persebaran Responden Berdasarkan Jenjang Karir Keperawatan

Jenjang Karir	Jumlah	Persentase
Perawat Klinis	220	99.54%
Perawat Manajer	1	0.46%
Perawat Pendidik	0	0
Perawat Riset	0	0
Total	221	100%

Sumber: Olahan Peneliti

Commented [P-3]: Sebelumnya judul tabel tertulis 2 kali, sehingga tabel menjadi tidak beraturan

Dari tabel 4.7, dapat terlihat bahwa hampir keseluruhan responden yang mengisi kuisioner ini adalah Perawat Klinis. Jumlah perawat klinis yang mengisi kuisioner ini adalah 220 orang dengan persentase sebesar 99.54%. Hanya terdapat 1 orang yang memiliki karir sebagai perawat manajer dengan persentase sebesar 0,46%. Hal ini menunjukkan bahwa hampir keseluruhan responden berada pada level karir yang sama, dimana perawat klinis memiliki pekerjaan yang sangat erat dengan kontak langsung terhadap pasien. Dapat dikatakan bahwa hampir seluruh responden yang mengisi kuisioner ini memiliki keterkaitan, terlebih pembahasan penelitian ini mengarah pada beban kerja di masa Covid-19.

Tabel 4.8 Persebaran Responden Berdasarkan Status Pernikahan, dan Kepemilikan tanggungan

Status Pernikahan & Tanggungan	Jumlah	Persentase
Menikah & Memiliki Tanggungan	125	56.56%

Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Dengan Emotional Exhaustion dan Work-Family Conflict Sebagai Variabel Mediasi Pada Perawat di Rumah Sakit Rujukan Covid-19

Menikah & Tidak memiliki tanggungan	7	3.16%
Belum menikah & Memiliki tanggungan	89	40.28%
Belum menikah & tidak memiliki tanggungan	0	0
Total	221	100%

Sumber: Olahan Peneliti

Dari Tabel 4.8, dapat terlihat bahwa mayoritas responden yang mengisi kuisioner sudah menikah dan memiliki tanggungan (125 orang, 56.56%), kemudian belum menikah dan memiliki tanggungan (89 orang, 40.28%), menikah dan tidak memiliki tanggungan (7 orang, 3.16%). Tidak ada responden yang belum menikah dan tidak memiliki tanggungan. Dari hal tersebut dapat terlihat kecocokannya dengan kebutuhan penelitian, dimana terdapat variabel *work family conflict* dalam penelitian ini, sehingga peneliti membutuhkan responden yang sudah menikah ataupun memiliki tanggungan.

Tabel 4.9 Persebaran Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Jumlah	Persentase
0 sampai kurang dari 5 tahun	76	34.38%
5 sampai kurang dari 10 tahun	71	32.12%
Lebih dari 10 tahun	74	33.50%
Total	221	100%

Sumber: Olahan Peneliti

Dari Tabel 4.9, dapat terlihat bahwa persebaran responden berdasarkan lama bekerja cukup proporsional. Hal ini menandakan bahwa responden yang mengisi kuisioner penelitian ini berasal dari perawat yang baru bekerja sampai pada yang sudah lama bekerja. Untuk itu, diharapkan hasil data akan lebih sesuai dengan kondisi faktual.

### 2.1.2 Analisis Deskriptif

Sebelum masuk pada pengolahan data, peneliti terlebih dahulu melakukan analisis deskriptif dari data hasil responden yang sudah didapatkan. Analisis deskriptif ini digunakan untuk melihat rata-rata jawaban dari setiap indikator dan variabel penelitian (Sekaran dan Bougie, 2016). Penelitian ini menggunakan analisis interval kelas. Lind, Marchal, dan Wathen (2012) memaparkan rumus interval kelas, yaitu:

$$i \geq (H - L)/K$$

Dimana *i* adalah interval kelas, *H* adalah nilai observasi tertinggi, *L* adalah nilai observasi terendah, dan *K* adalah jumlah kelas. Penelitian ini menggunakan skala 1-6, sehingga apabila merujuk pada rumus tersebut, analisis interval kelas pada penelitian ini adalah:



$$i \geq \frac{6 - 1}{6} = 0.83$$

Dari adanya nilai interval kelas tersebut, maka peneliti dapat membuat kategori nilai-rata-rata berdasarkan nilai tersebut. Kategori tersebut antara lain adalah “Sangat Rendah”, “Rendah”, “Agak Rendah”, “Agak Tinggi”, “Tinggi”, dan “Sangat Tinggi”. Semua kategori tersebut disesuaikan dengan nilai interval kelas yang telah dihitung dengan rumus yaitu 0.83. Berikut adalah kategori interval kelas dalam bentuk tabel:

Tabel 4.10 Kategori Interval Kelas

<b>Rentang Nilai Mean</b>	<b>Kategori</b>
1.00 – 1.83	Sangat Rendah
1.84 – 2.67	Rendah
2.68 – 3.51	Agak Rendah
3.52 – 4.32	Agak Tinggi
4.33 – 5.16	Tinggi
5.17 – 6.00	Sangat Tinggi

Sumber: Olahan Peneliti

### 2.1.3 Uji Validitas Penelitian

Uji Validitas di dalam penelitian ini dilakukan pada seluruh item variabel yang digunakan dalam penelitian, yaitu *organizational citizenship behavior*, *emotional exhaustion*, *work family-conflict*, dan *perceived organizational support*. Tujuan dari dilakukannya uji validitas ini adalah untuk memeriksa apakah instrumen yang digunakan mampu mewakili atau merepresentasikan variabel yang ingin diukur (Sekaran dan Bougie, 2016). Perangkat lunak yang digunakan untuk pengujian ini adalah Lisrel 8.8. Hair *et al*, (2010) menjelaskan bahwa instrumen dapat dinyatakan valid apabila nilai *Standardized Loading Factor* (SFL) lebih besar atau sama dengan 0,5 ( $\geq 0,5$ ).

### 2.1.4 Perbandingan Analisis Deskriptif dengan Nilai SLF

Hasil dari analisis deskriptif masing-masing variabel dapat memberikan gambaran mengenai penyebaran, dan juga distribusi lainnya yang dapat membantu analisis data. Dari hasil uji analisis deskriptif yang telah dilakukan pada sub bab 4.3.2, dapat terlihat perbandingan nilai *mean* setiap indikator dengan *total mean* per-variabel. Dari perbandingan tersebut dapat terlihat indikator-indikator mana saja yang memiliki rata-rata terendah sampai tertinggi. Di sisi lain, semakin tinggi nilai SLF menggambarkan tingginya kemampuan indikator menggambarkan konstruk latennya.

Pada variabel OCB, indikator yang memiliki rata-rata tertinggi jika dibandingkan dengan *total mean* adalah SPT 3 mengenai perilaku fokus pada sisi positif dibanding sisi negatifnya. Di sisi lain, nilai SLF untuk indikator tersebut merupakan nilai tertinggi kedua dalam variabel OCB. Hal ini menandakan OCB perawat yang paling tinggi adalah perilaku fokus pada sisi positif dibanding sisi negatif perawat.

Pada variabel EE, indikator yang memiliki rata-rata tertinggi jika dibandingkan dengan *total mean* adalah EE 2 mengenai kelelahan di akhir hari kerja. Nilai SLF untuk indikator tersebut juga merupakan nilai kedua tertinggi. Hal tersebut menandakan bahwa

Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Dengan Emotional Exhaustion dan Work-Family Conflict Sebagai Variabel Mediasi Pada Perawat di Rumah Sakit Rujukan Covid-19

kelelahan emosional yang paling tinggi dirasakan perawat adalah kelelahan di akhir hari kerja. Berbeda dengan sebelumnya, pada variabel WFC, terdapat beberapa indikator yang lebih rendah dibandingkan dengan *total mean*. Diantaranya adalah TBC 2 dan TBC 4. Kedua indikator ini memiliki nilai SLF yang tinggi, sehingga dapat lebih menggambarkan kondisi sebenarnya variabel ini. Indikator tersebut menjelaskan mengenai sulitnya mempertahankan jenis hubungan dengan pasangan dan anak karena adanya tuntutan pekerjaan, dan juga sering terganggunya tanggung jawab karena pekerjaan.

Pada variabel POS, indikator yang memiliki rata-rata terendah jika dibandingkan dengan *total mean* adalah POS 4. Nilai SLF indikator ini merupakan yang tertinggi diantara indikator lainnya. Indikator ini menjelaskan mengenai kepedulian rumah sakit terhadap pendapat perawat. Untuk itu dapat dikatakan bahwa dukungan organisasi yang paling sedikit/kecil dirasakan perawat adalah mengenai kepedulian rumah sakit terhadap pendapat perawat.

#### **2.1.5 Uji Kecocokan Model**

Bagian ini akan menganalisis serta membahas model pengukuran dengan tujuan untuk menunjukkan serta memodelkan hubungan antara variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (variabel laten) dengan variabel-variabel teramati (*observed variable*). Sebelum melakukan pengujian terhadap model struktural, untuk memastikan seluruh indikator yang digunakan telah memenuhi kriteria kecocokan model pengukuran, peneliti terlebih dahulu melakukan beberapa pengujian yakni uji validitas, uji reliabilitas, serta *goodness of fit* dari tiap-tiap variabel teramati penelitian ini.

#### **2.1.6 Uji Hipotesis**

Pada penelitian ini, hipotesis akan diuji menggunakan metode *Structural Equation Method* (SEM). Metode ini digunakan karena dapat menguji pengaruh variabel yang kompleks, lalu menggambarkannya ke dalam suatu model penelitian. Setelah dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan kecocokan model, maka tahap selanjutnya dalam metode ini adalah analisis jalur atau *path analysis*.

#### **2.1.7 Analisis Uji Hipotesis**

Setelah melakukan pengolahan data dan analisis uji hipotesis, penelitian ini menunjukkan beberapa temuan penting. Dukungan organisasi, sebagaimana tercermin dalam Perceived Organizational Support (POS), secara signifikan meningkatkan perilaku sukarela perawat di luar deskripsi pekerjaan (OCB). Selain itu, POS juga membuktikan pengaruh negatif signifikan terhadap tingkat kelelahan emosional perawat (Emotional Exhaustion), menunjukkan bahwa dukungan organisasi dapat mengurangi beban emosional. Namun, POS tidak secara signifikan mempengaruhi konflik peran antara pekerjaan dan keluarga (Work-Family Conflict). Tingkat kelelahan emosional terbukti memediasi hubungan antara POS dan OCB, menekankan pentingnya manajemen kelelahan emosional dalam meningkatkan perilaku sukarela perawat. Sebaliknya, Work-Family Conflict tidak memediasi hubungan antara POS dan OCB. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman mediasi dalam konteks perawat di tengah

pandemi Covid-19, menyoroti pentingnya dukungan organisasi dan manajemen kelelahan emosional dalam meningkatkan kinerja dan perilaku sukarela perawat.

### 2.1.8 Analisis Keseluruhan

Berdasarkan pada keseluruhan penelitian dan pengujian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa perilaku sukarela perawat untuk melakukan pekerjaan lain diluar deskripsi pekerjaannya dipengaruhi oleh beberapa variabel. Salah satu faktor yang paling mempengaruhi perilaku ini adalah perasaan adanya dukungan dari organisasi. Dari uji statistik dapat diketahui bahwa variabel ini signifikan mempengaruhi, sehingga komponen-komponen pembentuk dukungan organisasi tersebut memiliki andil untuk meningkatkan perilaku OCB pada perawat.

Kemudian, terdapat juga faktor lainnya, yaitu kelelahan emosional/*emotional exhaustion*. Dari uji statistik yang dilakukan, variabel ini memiliki signifikansi negatif dengan OCB. Untuk itu, penurunan level dari *emotional exhaustion* sangat memiliki andil untuk meningkatkan perilaku OCB. Komponen-komponen pembentuk *emotional exhaustion* sangat perlu diperhatikan agar tidak terjadi peningkatan yang signifikan, yang kemudian dapat menurunkan perilaku OCB.

Dari beberapa variabel tersebut, peneliti menghimbau bagi pihak rumah sakit untuk dapat memperhatikan dukungan organisasi yang diberikan dan juga beban kerja baik itu dari deskripsi pekerjaan, waktu kerja, ataupun hal lainnya yang dapat meningkatkan kelelahan secara emosional. Hal ini penting mengingat tenaga kesehatan khususnya perawat memiliki resiko pekerjaan yang tinggi dengan beban yang tinggi juga. Pada bagian analisis deskriptif POS, dapat ditemukan bahwa nilai tertinggi berada pada kepedulian rumah sakit terhadap kesejahteraan perawat. Dari hal tersebut, rumah sakit dapat mengambil sikap untuk terus mempertahankan kondisi tersebut agar perilaku OCB dapat terus meningkat. Rumah sakit juga perlu memberi perhatian pada hasil terendah di variabel POS, yaitu mengenai kepedulian rumah sakit terhadap pendapat perawat. Apabila rumah sakit dapat meningkatkan aspek tersebut dan perawat merasakannya, maka perilaku OCB dapat meningkat secara signifikan.

Rumah sakit juga perlu memperhatikan aspek aspek pada kelelahan emosional. Terdapat aspek tertinggi dalam kelelahan emosional, yaitu mengenai letihan di akhir hari kerja. Apabila pihak rumah sakit dapat mengurangi level keletihan di akhir hari kerja ini, maka perilaku OCB dapat mengalami peningkatan secara signifikan. Pihak rumah sakit dapat membuat skema penjadwalan yang lebih rasional dan memperhitungkan tingkat kelelahan emosional pada perawat. Selain itu, mungkin pihak rumah sakit juga dapat mempertimbangkan mengenai program-program yang dapat *me-recharge* kondisi emosional perawat pada akhir hari kerja.

Secara keseluruhan, dapat dikatakan bahwa perilaku sukarela perawat untuk melakukan pekerjaan lain diluar deskripsi pekerjaannya akan meningkat apabila mereka merasakan dukungan organisasi. Namun, konflik peran antara keluarga dan pekerjaan tidak mempengaruhinya. OCB perawat tidak ditentukan dengan tinggi atau rendahnya level konflik peran yang dialami mereka. Untuk itu, rumah sakit dapat berfokus pada POS

Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Dengan Emotional Exhaustion dan Work-Family Conflict Sebagai Variabel Mediasi Pada Perawat di Rumah Sakit Rujukan Covid-19

dan faktor lainnya yang sudah terbukti mempengaruhi, seperti pada pembuktian di hipotesis ke 6 yaitu mengenai efek mediasi *emotional exhaustion*.

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa Perceived Organizational Support (POS) secara positif dan signifikan memengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada perawat di rumah sakit rujukan Covid-19. Dukungan organisasi terhadap kesejahteraan perawat menjadi kunci peningkatan perilaku sukarela di luar tugas utama. Temuan juga menunjukkan bahwa Emotional Exhaustion memainkan peran mediasi komplementer dalam hubungan antara POS dan OCB. Tingkat kelelahan emosional perawat menjadi faktor penting yang memengaruhi OCB, sehingga upaya manajerial perlu memperhatikan aspek ini. Meskipun Work-Family Conflict tidak berperan sebagai mediator, aspek-aspek terkait pekerjaan dan kehidupan keluarga tetap perlu diperhatikan untuk memahami konteks perawat. Implikasi manajerial mencakup peningkatan dukungan organisasi, evaluasi kebijakan terkait, dan perhatian khusus pada tingkat kelelahan emosional perawat. Kontribusi penelitian terletak pada pemahaman mendalam mengenai hubungan antar variabel, sementara keterbatasan penelitian melibatkan aspek populasi dan metodologi. Saran untuk penelitian selanjutnya mencakup penggunaan metode yang lebih divers dan penyesuaian konteks penelitian dengan perkembangan waktu.

## BIBLIOGRAFI

- Aamir, A., Hamid, A. B. A., Haider, M., dan Akhtar, C. S. (2016). Work-life balance, job satisfaction and nurses' retention: moderating role of work volition. *International Journal of Business Excellence*, 10(4), 488.
- Adalja AA, Toner E, Inglesby TV. (2020). Priorities for the US health community responding to COVID-19. *JAMA*.
- Al Thobaity, A., dan Alshammari, F. (2020). Nurses on the Frontline against the COVID-19 Pandemic: An Integrative Review. *Dubai Medical Journal*, 1–6
- Allen, D. G., Hancock, J. I., Vardaman, J. M., dan McKee, D. N. (2014). Analytical mindsets in turnover research. *Journal of Organizational Behavior*, 35, S61–S86
- Allen, D. G., Hancock, J. I., Vardaman, J. M., dan McKee, D. N. (2014). Analytical mindsets in turnover research. *Journal of Organizational Behavior*, 35, S61–S86
- Arabi YM, Murthy S, Webb S. COVID-19. (2020) A novel coronavirus and a novel challenge for critical care. *Intensive Care Med*. 46(5):833–6.
- R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.
- Bianchi, R. (2018), Burnout is more strongly linked to neuroticism than to work-contextualized factors. *Psychiatry Research*, 270, 901-905.
- Bolino, M.C. and Turnley, W.H. (2005), The personal cost of citizenship behavior: the relationship between individual initiative and role overload, job stress, and work-family conflict, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 90 No. 4, pp. 740-748.
- Borasio GD, Gamondi C, Obrist M, Jox R. (2020). For the Covid-Task Force of palliative ch. COVID-19: decision making and palliative care. *Swiss Med Wkly*. 150(1314): w20233.
- Bragger, J.D., Rodriguez-Srednicki, O., Kutcher, E.J., Indovino, L. and Rosner, E. (2005), Work-family conflict, work-family culture, and organizational citizenship behavior among teachers, *Journal of Business and Psychology*, Vol. 20 No. 2, pp. 303-324.
- Bria, M., Spânu, F., Băban, A., Dumitrașcu, D.L. (2014), Maslach burnout inventory general survey factorial validity and invariance among romanian health care professionals. *Burnout Research*, 1(3), 103-111
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., dan Williams, L. J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work–Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249–276.
- Campbell, N. S., Perry, S. J., Maertz Jr, C. P., Allen, D. G., dan Griffeth, R. W. (2013). All you need is... resources: The effects of justice and support on burnout and turnover. *Human Relations*, 66(6), 759-782.
- Casper WJ, Martin JA, Buffardi LC and Erdwins CJ (2002) Work–family conflict, perceived organizational support, and organizational commitment among employed mothers. *Journal of Occupational Health Psychology* 7(2): 99–108.

Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Dengan Emotional Exhaustion dan Work-Family Conflict Sebagai Variabel Mediasi Pada Perawat di Rumah Sakit Rujukan Covid-19

- Cherniss, C. (1980a). Staff burnout: Job stress in the human services. Beverly Hills: Sage Publications,
- Chiu, S.-F. and Tsai, M.-C. (2006), "Relationships among burnout, job involvement, and organizational citizenship behavior", *The Journal of Psychology*, Vol. 140 No. 6, pp. 517-30.
- Corless IB, Nardi D, Milstead JA, Larson E, Nokes KM, Orsega S. (2018). Expanding nursing's role in responding to global pandemics 5/14/2018. *Nurs Outlook*; 66(4):412-5.
- Cox, T., Thirlaway, M., dan Cox, S. (1984). Occupational well-being: sex differences at work. *Ergonomics*, 27(5), 499-510.
- Dikominfo Kota Depok (2021). Wali Kota Depok Sampaikan Perkembangan Kasus Covid-19. 30 Maret 2021. <https://berita.depok.go.id/pemerintahan/wali-kota-depok-sampaikan-perkembangan-kasus-covid-19-6137>
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Vardakou, I., Kantas, A. (2003), The convergent validity of two burnout instruments. *European Journal of Psychological Assessment*, 19(1), 12-23.
- Eisenberger, R.; Huntington, R.; Hutchison, S.; Sowa, D. (1986) Perceived organizational support. *J. Appl. Psychol.*, 71, 500-507
- Eisenberger, R.; Armeli, S.; Rexwinkel, B.; Lynch, P.D.; Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *J. Appl. Psychol.*, 86, 42-51.
- Eisenberger, R. and Stinglhamber, F. (2011), Perceived Organizational Support: Fostering Enthusiastic and Productive Employees, *American Psychological Association*, Washington, DC.
- Emmerik, I.H.V., Jawahar, I.A. and Stone, T.H. (2005), Associations among altruism, burnout dimensions, and organizational citizenship behavior, *Work and Stress*, Vol. 19 No. 1, pp. 93-100.
- Faragher, E. (2005). The relationship between job satisfaction and health: A meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine*, 62, 105-112.
- Fikri, A (2021). Keterisian ruang isolasi pasien Covid-19 Jawa Barat 70,83 Persen. 14 Maret 2021. <https://nasional.tempo.co/read/1426629/ridwan-kamil-keterisian-ruang-isolasi-pasien-covid-19-jawa-barat-7083-persen>
- Foley S, Hang-Yue N and Lui S (2005) The effects of work stressors, perceived organizational support, and gender on work-family conflict in Hong Kong. *Asia Pacific Journal of Management* 22(3): 237-256.
- Freudenberger, H.J. (1974), Staff burn-out. *Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Freudenberger, H.J. (1977), Speaking from experience. *Training and Development Journal*, 31(7), 26-28.
- Fu, Y. and Lihua, Z. (2012), Organizational justice and perceived organizational support, *Nankai Business Review International*, Vol. 3 No. 2, pp. 145-166
- G, P. (2021, June 17). Personal Interview
- Gouldner, A.W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *Am. Sociol. Rev.*, 25, 161-178

- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of management*, 16(2), 399-432.
- Greenhaus, J. H., dan Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., dan Shaw, J. D. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of vocational behavior*, 63(3), 510-531.
- Greenhaus, J. H., dan Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*: Harlow. UK: Pearson Education Limited.
- Holland, P., Tham, T. L., Sheehan, C., dan Cooper, B. (2019). The impact of perceived workload on nurse satisfaction with work-life balance and intention to leave the occupation. *Applied Nursing Research*.
- Hom, P. W., Lee, T. W., Shaw, J. D., dan Hausknecht, J. P. (2017). One hundred years of employee turnover theory and research. *Journal of applied psychology*, 102(3), 530.
- Huang, C., Wang, Y., Li, X., Ren, L., Zhao, J., Hu, Y., ... dan Cao, B. (2020). Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. *The lancet*, 395(10223), 497-506.
- Humas FK UI. (2021). 83% Tenaga Kesehatan Indonesia mengalami Burnout Syndrome Derajat Sedang dan Berat selama masa Pandemi Covid-19. 13 Maret 2021. <https://fk.ui.ac.id/berita/83-tenaga-kesehatan-indonesia-mengalami-burnout-syndrome-derajat-sedang-dan-berat-selama-masa-pandemi-covid-19.html>
- Jatmiko, Agung. (2020). Mobilitas Tinggi dan Padat Penduduk, 3 Provinsi Paling Rentan Corona. Diakses pada 30 Maret 2021. <https://katadata.co.id/agungjatmiko/berita/5e9a41f6d73de/mobilitas-tinggi-dan-padat-penduduk-3-provinsi-paling-rentan-corona>
- Jin, M. H., dan McDonald, B. (2016). Understanding Employee Engagement in the Public Sector: The Role of Immediate Supervisor, Perceived Organizational Support, and Learning Opportunities. *The American Review of Public Administration*, 47(8), 881-897.
- Karami A, Farokhzadian J, Foroughameri G. (2017). Nurses' professional competency and organizational commitment: Is it important for human resource management? *PloSOne*.;12(11)
- Klotz, A. C., Bolino, M. C., Song, H., dan Stornelli, J. (2017). Examining the nature, causes, and consequences of profiles of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 39(5), 629-647. doi:10.1002/job.2259
- L, D. (2021, June 17). Personal Interview
- Liang, Y. (2012). The relationships among work values, burnout, and organizational citizenship behaviors. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2), 251-268.
- Lu, Y., Hu, X., Huang, X., Zhuang, X., Guo, P., Feng, L., Hu, W., Chen, L., Zou, H., dan Hao, Y. (2017). The Relationship Between Job Satisfaction, Work Stress, Work-

Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Dengan Emotional Exhaustion dan Work-Family Conflict Sebagai Variabel Mediasi Pada Perawat di Rumah Sakit Rujukan Covid-19

Family Conflict, and Turnover Intention among Physicians in Guangdong, China: a Cross-Sectional Study. *BMJ Open*, 7(5)

Lubbadeh, T. (2020). Job burnout: a general literature review. *Int Rev Manag Mark*, 10, 7-15.

Marks, S. R. (1977). Multiple roles and role strain: Some notes on human energy, time, and commitment. *American Sociological Review*, 42(6), 921–936

Marks, S. R., dan MacDermid, S. M. (1996). Multiple roles and the self: A theory of role balance. *Journal of Marriage and the Family*, 58(2), 417–432.

Maslach, C dan Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational behavior*, 2, 99-113

Maslach, C. (1982b). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. In W. S. Paine (Ed.). *Job stress and burnout: Research, theory, and intervention perspectives*. Beverly Hills: *Sage Focus Editions*, 29-40

Maslach, C., Jackson, S. (1984), Burnout in organization settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5(1), 133-153.

Maslach, C., Jackson, S. E., dan Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: *Consulting Psychologists Press*.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., dan Leiter, M. P. (2001). Job burnout. In S. T. Fiske, D. L. Schacter, dan C. Zahn-Waxler (Eds.), *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422

Maslach, C., Leiter, M.P. (2008), Early predictors of job burnout and engagement. *Applied Psychology*, 93(3), 498-512

Maslach, C., Leiter, M.P., Jackson, S.E. (2012), Making a significant difference with burnout interventions: Researcher and practitioner collaboration. *Organizational Behavior*, 33(2), 296-300.

Mowday, R. T., Porter, L. W., dan Steers, R. M. (1982). *Employee–organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: *Academic Press*

NA, M. (2021, June 17). Personal Interview

Netemeyer, R. G., Boles, J. S., dan McMurrian, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *Journal of applied psychology*, 81(4), 400.

Organ DW, Podsakoff P, MacKenzie S. (2006). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences. *Sage Publ*.

Paillé, P. (2013). Organizational citizenship behaviour and employee retention: how important are turnover cognitions? *The International Journal of Human Resource Management*, 24(4), 768-790.

Pines, A.M., Aronson, E. (1988), *Career Burnout: Causes and Cures*. Mumbai: *Free Press*

Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Paine, J.B. and Bachrach, D.G. (2000). Organizational citizenship behaviours: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management*, 26 (3): 513-563.



- Podsakoff, N. P., Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Maynes, T. D., dan Spoelma, T. M. (2014). Consequences of unit-level organizational citizenship behaviors: A review and recommendations for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 35, S87–S119.
- Pusat Informasi dan Koordinasi COVID-19 Jawa Barat (2021). Data kasus Covid-19 Jawa Barat (Public Version). 14 Maret 2021. <https://pikobar.jabarprov.go.id/table-case>
- Pusdatin.Kemkes.go.id. (2017). Situasi tenaga keperawatan Indonesia. 23 Maret 2021. <https://pusdatin.kemkes.go.id/article/view/17072400001/situasi-tenaga-keperawatan-indonesia.html>
- Rhoades, L., Eisenberger, R., dan Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: the contribution of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 86(5), 825.
- Rhoades, L., and Eisenberger, R., (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 698–714.
- Sabine Pohl, Adalgisa Battistelli, Julien Librecht, (2013) The impact of perceived organizational support and job characteristics on nurses' organizational citizenship behaviours, *International Journal of Organization Theory dan Behavior*, Vol. 16 Issue: 2, pp.193-207
- Satuan Tugas Penanganan Covid19 (2021). Peta Sebaran Covid-19. 13 Maret 2021. <https://covid19.go.id/peta-sebaran-covid19>
- Shanafelt, T., Goh, J., Sinsky, C. (2017), The business case for investing in physician well-being. *JAMA Internal Medicine*, 177(12), 1826-1832.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Maslach, C. and Jackson, S.E. (1996), The Maslach burnout inventory: general survey (MBI-GS)", in Maslach, C., Jackson, S.E. and Leiter, M.P. (Eds), *Maslach Burnout Inventory Manual*, 3rd ed., *Consulting Psychologists Press*, Palo Alto, CA, pp. 19-26.
- Schaufeli, W.B., Buunk, B.P. (2003), Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In: Schabracq, M.J., Winnubst, J.A.M., Cooper, C.L., editors. *The Handbook of Work and Health Psychology*. 2nd ed. New Jersey, United States: Wiley. p383-425
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Maslach, C. (2009), Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220
- Schaufeli, W.B. (2017), Burnout: A short socio-cultural history. In: Necke, S., Schaffner, A.K., Wagner, G., editors. *Burnout, Fatigue, Exhaustion*. Basel, Switzerland: *Springer International Publishing*. p105-127
- Surienty, L., Ramayah, T., Lo, M.-C., dan Tarmizi, A. N. (2014). Quality of work life and turnover intention: A partial least square (PLS) approach. *Social Indicators Research*, 119(1), 405–420
- Shore, L. M., Barksdale, K., dan Shore, T. H. (1995). Managerial perceptions of employee commitment to the organization. *Academy of Management Journal*, 38, 1593– 1615

Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Dengan Emotional Exhaustion dan Work-Family Conflict Sebagai Variabel Mediasi Pada Perawat di Rumah Sakit Rujukan Covid-19

- Simosi, M. (2012), Disentangling organizational support construct, *Personnel Review*, Vol. 41 No. 3, pp. 301-320.
- Valcour, M. (2016), Beating burnout. *Harvard Business Review*, 94(11), 98-102.
- Van Knippenberg, D., van Prooijen, J.-W., dan Sleebos, E. (2013). Beyond social exchange: Collectivism's moderating role in the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behaviour. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(1), 152–160.
- Wang, I. A., Lee, B. W., dan Wu, S. T. (2017). The relationships among work-family conflict, turnover intention, and organizational citizenship behavior in the hospitality industry of Taiwan. *International Journal of Manpower*.
- Yucel, C. (2008), Teacher burnout and organizational citizenship behavior in Turkish elementary schools, *Educational Planning*, Vol. 17 No. 1, pp. 27-43.
- Zeng X, Zhang X, Chen M, Liu J and Wu C. (2019). The Influence of Perceived Organizational Support on Police Job Burnout: A Moderated Mediation Model. *Front. Psychol.* 11:948.
- Zhang, M., Griffeth, R.W. and Fried, D.D. (2012), Work-family conflict and individual consequences, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 27 No. 7, pp. 696-713.
- Zhao, X., Lynch Jr, J. G., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and truths about mediation analysis. *Journal of consumer research*, 37(2), 197-206.

---

**Copyright holder:**

Patrick Pardede, Putri Mega Desiana (2022)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

