

**PERAN KELELAHAN EMOSIONAL (*EMOTIONAL EXHAUSTION*)
SEBAGAI MEDIATOR HUBUNGAN DUKUNGAN SOSIAL DAN
EMPLOYEE WELL-BEING PADA PEGAWAI
SEKRETARIAT DPRD KOTA MALANG**

SKRIPSI



Oleh:

INTAN NALA ZULFA

NIM. 220401110071

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2026

HALAMAN JUDUL

**PERAN KELELAHAN EMOSIONAL (*EMOTIONAL EXHAUSTION*)
SEBAGAI MEDIATOR HUBUNGAN DUKUNGAN SOSIAL DAN
EMPLOYEE WELL-BEING PADA PEGAWAI
SEKRETARIAT DPRD KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim Malang untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam
memperoleh gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)

Oleh:

Intan Nala Zulfa
NIM. 220401110071

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN KELELAHAN EMOSIONAL (*EMOTIONAL EXHAUSTION*) SEBAGAI
MEDIATOR HUBUNGAN DUKUNGAN SOSIAL DAN *EMPLOYEE WELL-BEING*
PADA PEGAWAI SEKRETARIAT DPRD KOTA MALANG**

Oleh:

Intan Nala Zulfa

NIM. 220401110071

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Persetujuan	Tanggal Persetujuan
Dosen Pembimbing 1 Dr. Iin Tri Rahayu, M.Si., Psi NIP. 197207181999032001		9 Juni 2026
Dosen Pembimbing 2 Agus Iqbal Hawabi, M.Psi NIP. 198806012019031009		10 Juni 2026

Malang, 10 Juni 2026



Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dr. Fina Hidayati, M.A

NIP. 198610092015032002

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PERAN KELELAHAN EMOSIONAL (*EMOTIONAL EXHAUSTION*) SEBAGAI
MEDIATOR HUBUNGAN DUKUNGAN SOSIAL DAN *EMPLOYEE WELL-BEING*
PADA PEGAWAI SEKRETARIAT DPRD KOTA MALANG

SKRIPSI

Oleh:

Intan Nala Zulfa

NIM. 220401110071

Telah dinyatakan LULUS oleh Dewan Penguji Skripsi dalam Majelis Sidang Skripsi Pada
tanggal **29 Juni 2026**

DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Persetujuan	Tanggal Persetujuan
Sekretaris Penguji <u>Agus Iqbal Hawabi, M.Psi</u> NIP. 198806012019031009		7 juli 2026
Ketua Penguji <u>Dr. Iin Tri Rahayu, M.Si,</u> <u>Psikolog</u> NIP. 19720718 1999032001		6 juli 2026
Penguji Utama <u>Dr. Retno Mangestuti, M.Si</u> NIP. 197502202003122004		6 juli 2026

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Psikologi
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang




Prof. Dr. Hj. Siti Mahmudah, M.Si
NIP. 196710291994032001

NOTA DINAS

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Psikologi
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Assalamu'alaikum w.r.w.b.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah Skripsi berjudul:

**PERAN KELELAHAN EMOSIONAL (*EMOTIONAL EXHAUSTION*) SEBAGAI
MEDIATOR HUBUNGAN DUKUNGAN SOSIAL DAN *EMPLOYEE WELL-BEING*
PADA PEGAWAI SEKRETARIAT DPRD KOTA MALANG**

Yang ditulis oleh:

Nama : Intan Nala Zulfa
NIM : 220401110071
Program : S1 Psikologi

Saya berpendapat bahwa Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk diujikan dalam Sidang Ujian Skripsi.

Wassalamu'alaikum w.r.w.b.

Malang, 12 Mei 2026
Dosen Pembimbing I,



Dr. Iin Tri Rahayu, M.Si., Psi
NIP. 197207181999032001

NOTA DINAS

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Psikologi
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Assalamu'alaikum wr.wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah Skripsi berjudul:

**PERAN KELELAHAN EMOSIONAL (*EMOTIONAL EXHAUSTION*) SEBAGAI
MEDIATOR HUBUNGAN DUKUNGAN SOSIAL DAN *EMPLOYEE WELL-BEING*
PADA PEGAWAI SEKRETARIAT DPRD KOTA MALANG**

Yang ditulis oleh:

Nama : Intan Nala Zulfa
NIM : 220401110071
Program : S1 Psikologi

Saya berpendapat bahwa Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk diujikan dalam Sidang Ujian Skripsi.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Malang, 12 Mei 2026
Dosen Pembimbing II,



Agus Iqbal Hawabi, M.Psi

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Nala Zulfa

NIM : 220401110071

Fakultas : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **Peran Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*) sebagai Mediator Hubungan Dukungan Sosial dan *Employee Well-Being* pada Pegawai DPRD Kota Malang** adalah benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang disebutkan sumbernya. Jika di kemudian hari ada *claim* dari pihak lain, bukan menjadi tanggungjawab dosen pembimbing dan pihak Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi.

Malang, 14 Juni 2026

Penulis,



Intan Nala Zulfa

NIM. 220401110071

MOTTO

Kehidupan adalah pembelajaran tanpa henti. Dan ilmu tak akan pernah benar-benar sampai ke lubuk hati kita, jika pembelajaran itu tak dilalui dengan luka dan air mata.

~ Intan Nala Zulfa ~

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, pertolongan, kesehatan, dan kemudahan yang senantiasa diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. *Shalawat* serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW., beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikut beliau hingga akhir zaman. Dengan penuh rasa syukur, cinta, dan ketulusan, skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Yang tercinta, Ummi Hj. Tumini Ismawati. Terima kasih atas segala ikhlas dan relamu untuk senantiasa mendoakan segala kebaikan untuk peneliti. Sejauh apa pun jarak membentang di antara kita, peneliti tak akan pernah lupa bahwa sosoknyalah yang setia ada saat peneliti bahkan belum mengerti warna warni dunia. Mungkin nanti di hari wisuda beliau tak dapat hadir, tapi semua gelar ini didedikasikan untuknya, bidadari, pahlawan, dan ibu terbaik sepanjang masa. Cinta dan doa tak terhingga untukmu, Umi.
2. Yang tercinta, Abah M. Sholehuddin dan Mama Yeni Wijayanti. Terimakasih tak terhingga atas cinta dan kasih sayang pada peneliti. Terimakasih sudah menjadi orangtua terbaik yang memperjuangkan masa depan peneliti, meski peneliti tau tak sedikit sakit dan lelah yang dirasa demi membiayai semua kebutuhan peneliti. Terima kasih atas kesabaran menghadapi kenakalan dan keusilan peneliti. Semoga Allah menghadihkan surga, ampunan, serta tempat terindah di sisinya. Cinta dan doa tak terhingga untuk abah mama, dari anakmu.
3. Kepada kakak terkeren, Ahmad Mahmud Kawirian, terima kasih sudah mau menjadi kakak terbaik yang pernah peneliti miliki. Sudah mau menjadi kakak, sahabat, bahkan sosok ayah dan orang tua yang menggantikan hilangnya sosok orangtua peneliti sebab jarak sedari kecil. Terima kasih atas berjuta keikhlasan setiap upah jerih payah kerja untuk keberlangsungan pendidikan peneliti atau pun untuk sekedar membeli cemilan kesukaan peneliti. Rasanya paragraf ini tak akan mampu menampung semua rasa terimakasih yang ingin peneliti ucapkan padanya. Hanya doa dan cinta, yang dapat peneliti sampaikan di sini. Semoga Allah membalas semua kebaikannya dengan surga dan ampunan tiada batas. Aamiin.
4. Kepada adik terhebat, Nur Assyfa Maharani, terimakasih atas segala cinta, kasih sayang, dan support saat peneliti lelah atau pun bersedih. Terima kasih atas

segala kesabaran menghadapi berbagai *mood* peneliti. Ia adalah adik terbaik yang pernah dikaruniakan Tuhan pada hidup peneliti. Peneliti selalu berharap, ia akan menemukan takdir terindahannya, bahagia selalu, menjadi pribadi yang lebih baik, dan menggapai seluruh cita-citanya. Satu kalimat yang ingin peneliti sampaikan juga bahwa peneliti akan senantiasa ada dan menemaninya. *Insyaa Allah bi idznillah.*

5. Sahabat peneliti, Salsabila Sukri, sosok yang memilih menetap di saat yang lain pergi. Sosok yang memilih tulus di saat yang lain tak peduli. Ia adalah salah satu dari sekian alasan peneliti tetap bertahan dan berjuang sampai di titik ini. Terima kasih atas pertemuan tak terduga pada pagi hari di balkon masjid dengan kucing putih itu, peneliti tak menyangka bahwa pengenalan singkat itu akan membawa berbagai rasa syukur dalam hidup peneliti. Terimakasih atas inspirasi perjuangan, kegigihan, dan keistiqomahan yang peneliti dapat dari sosoknya. Semoga segala sedih dan lukanya segera berganti pelangi, semoga cita-cita dan cintanya tersampaikan dan bahagia abadi.
6. Kepada yang tercinta, diri saya sendiri, terima kasih sudah mau belajar atas semua perjalanan hidup yang telah dilewati. Tak akan terlupa kenangkenangan indah selama meniti kehidupan di Malang ini. Bagaimana peneliti berkuliah sambil bekerja sebagai driver shopee food hingga tengah malam, bisnis kuliner dari kos dengan untung yang tipis, kasir, tukang laundry, tukang bersih-bersih kos, jasa suruh, content creator, dan berbagai usaha lainnya demi bisa terus hidup dan bertahan hingga titik ini. Terima kasih sudah mengenyampingkan ego dan iri, untuk tak memaksakan hidup seperti apa yang dimiliki teman-teman sebaya. Ia adalah sosok terkeren, terkuat, tercantik yang peneliti bersyukur atas kesempatan menjalani hidup sebagai dirinya, sebagai Intan Nala Zulfa. Semoga setelah ini, janji kebahagiaan itu benar-benar tiba dalam hidup peneliti. Aamiin.

Semoga penelitian ini dapat menjadi amal jariyah dan ilmu yang bermanfaat jangka panjang bagi para pembaca, serta berkontribusi pada literatur keilmuan Psikologi mendatang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. *Shalawat* serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW., beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikut beliau hingga akhir zaman.

Terealisasinya skripsi ini tidak terlepas dari peran berbagai pihak yang terlibat. Maka, peneliti ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, M.Si., CAHRM., CRMP, selaku rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. Siti Mahmudah, M.Si selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Dr. Fina Hidayati, M.A, selaku Ketua Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dr. Iin Tri Rahayu, M.Si., Psikolog, selaku dosen wali sekaligus dosen pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, ilmu, serta motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
5. Agus Iqbal Hawabi, M.Psi., selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta arahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Retno Mangestuti, M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang konstruktif demi penyempurnaan skripsi ini.
7. Segenap staf Bagian Akademik Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan pelayanan administrasi dengan baik sehingga proses perkuliahan dan penyusunan skripsi dapat berjalan dengan lancar.
8. Seluruh responden penelitian, Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang, khususnya Kak Vivi Arisandi, serta Pegawai Kelurahan Merjosari yang telah bersedia meluangkan waktu dan berpartisipasi dalam penelitian ini sehingga penelitian dapat terlaksana dengan baik.
9. Teman-teman peneliti, yaitu Putri Nur Kholisoh, rekan-rekan dalam grup “Sarang Waled”, Bebob Pitri, Ni’am Al-mufrih, teman-teman Hai’ah Tahfidz

Alquran 2024/2025 yang telah memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi.

10. Program Beasiswa Kartu Indonesia Pintar Kuliah (KIP Kuliah) atas kesempatan dan dukungan yang diberikan kepada peneliti sehingga dapat menempuh pendidikan tinggi hingga menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
1. Tujuan Umum	9
2. Tujuan Khusus	9
E. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat Teoritis	10
2. Manfaat Praktis	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Dukungan Sosial	12
1. Pengertian Dukungan Sosial.....	12
2. Dimensi Dukungan Sosial	13
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dukungan Sosial	14
4. Dukungan Sosial dalam Perspektif Islam	16
B. <i>Employee well-being</i>	17
1. Pengertian <i>Employee well-being</i>	17
2. Dimensi <i>Employee well-being</i>	20
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Employee well-being</i>	21
4. <i>Employee well-being</i> dalam Perspektif Islam.....	23
C. <i>Emotional exhaustion</i>	24
1. Pengertian <i>Emotional exhaustion</i>	24
2. Dimensi <i>Emotional exhaustion</i>	25
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Emotional exhaustion</i>	25
4. Dampak <i>Emotional exhaustion</i>	26
5. <i>Emotional exhaustion</i> dalam Perspektif Islam	27
D. <i>Job demands-Resources Theory</i> (JD-R)	28
1. Pengertian JD-R.....	28

2. Dua Proses Utama dalam JD-R	29
3. Relevansi JD-R dalam Penelitian Ini	29
E. Hubungan Antar Variabel	30
1. Hubungan Dukungan Sosial dengan <i>Employee well-being</i>	30
2. Hubungan Dukungan Sosial dengan <i>Emotional exhaustion</i>	31
3. Hubungan <i>Emotional exhaustion</i> dengan <i>Employee well-being</i>	32
4. Peran <i>Emotional exhaustion</i> sebagai Variabel Mediator	32
F. Kerangka Konseptual	34
G. Hipotesis Penelitian	35
1. Hipotesis Mayor	35
2. Hipotesis Minor	35
BAB III	37
METODE PENELITIAN	37
A. Desain Penelitian	37
B. Identifikasi Variabel Penelitian	38
1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	38
2. Variabel Mediator (<i>Intervening Variable</i>)	38
3. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	38
C. Definisi Operasional	38
1. Dukungan Sosial	39
2. <i>Emotional exhaustion</i>	39
3. <i>Employee well-being</i>	39
D. Populasi dan Sampel	40
1. Populasi	40
2. Sampel	40
E. Teknik Pengambilan Sampel	41
F. Prosedur Penelitian	41
1. Tahap Persiapan Penelitian	41
2. Tahap Penyusunan Instrumen Penelitian	42
3. Tahap Pengumpulan Data	42
4. Tahap Pengolahan dan Analisis Data	42
G. Instrumen Pengumpulan Data	43
1. Skala Dukungan Sosial	44
2. Skala <i>Emotional Exhaustion</i>	45

3. Skala <i>Employee Well-Being</i>	46
H. Proses Adaptasi Instrumen	47
1. Penyesuaian Bahasa dan Konteks	47
2. Uji Ahli (<i>Expert Judgment</i>)	47
3. Uji Coba Instrumen (<i>Try Out</i>)	48
4. Uji Validitas dan Reliabilitas	48
I. Validitas dan Reliabilitas	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas	49
J. Teknik Analisis Data	49
1. Analisis Regresi Linear	50
2. Uji Mediasi	50
BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	52
1. Profil Sekretariat DPRD Kota Malang	52
2. Karakteristik Responden	53
B. Deskripsi Variabel Penelitian	59
1. Deskripsi Variabel Dukungan Sosial (X)	60
2. Deskripsi Variabel <i>Emotional exhaustion</i> (M)	61
3. Deskripsi Variabel <i>Employee well-being</i> (Y)	61
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	62
1. Uji Validitas	62
2. Uji Reliabilitas	64
D. Pengaruh Dukungan Sosial terhadap <i>Employee well-being</i> pada	66
Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang	66
1. Uji Normalitas	66
Tests of Normality	66
2. Uji Regresi Linear Sederhana	66
Coefficients ^a	68
E. Pengaruh Dukungan Sosial terhadap <i>Emotional exhaustion</i> pada	68
Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang	68
1. Uji Normalitas	68
Tests of Normality	69

2. Uji Regresi Linear Sederhana	69
F. Pengaruh <i>Emotional exhaustion</i> terhadap <i>Employee well-being</i> pada.....	71
Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang	71
1. Uji Normalitas	71
2. Uji Regresi Linear Sederhana	72
G. Peran <i>Emotional exhaustion</i> dalam Memediasi Hubungan Dukungan.....	74
Kota Malang	74
1. Uji Multikolinearitas.....	74
2. Uji Heteroskedastisitas	75
3. Uji Mediasi (<i>Process Hayes</i>)	77
H. Pembahasan	78
1. Pengaruh Dukungan Sosial terhadap <i>Employee well-being</i>	78
2. Pengaruh Dukungan Sosial terhadap <i>Emotional exhaustion</i>	79
3. Pengaruh <i>Emotional exhaustion</i> terhadap <i>Employee well-being</i>	81
4. Peran Mediasi <i>Emotional exhaustion</i> pada Hubungan Dukungan Sosial dan <i>Employee well-being</i>	83
BAB 5	86
KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran	87
1. Bagi Sekretariat DPRD Kota Malang	88
2. Bagi Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang	88
3. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	100
A. Surat Izin Penelitian	100
B. Dokumentasi Pengambilan Data	105
C. Lembar Kuesioner	106
D. Tabulasi Data Kuesioner	110
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	120
1. Output Uji Validitas Reliabilitas Variabel Dukungan Sosial	120
2. Output Uji Validitas Reliabilitas Variabel <i>Emotional exhaustion</i>	123
3. Output Uji Validitas Reliabilitas Variabel <i>Employee well-being</i>	127

4. Output Uji Validitas Reliabilitas Variabel <i>Employee well-being</i> (Lanjutan)	130
F. Skala Dukungan Sosial.....	133
G. Skala <i>Emotional Exhaustion</i>	134
H. Skala <i>Employee well-being</i>	135

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Dukungan Sosial.....	44
Tabel 3.2 Skala <i>Emotional exhaustion</i>	46
Tabel 3.3 Skala <i>Employee well-being</i>	47
Tabel 3.4 Interpretasi nilai Cronbach's Alpha.....	49
Tabel 3.5 Kriteria Pengujian Hipotesis.....	50
Tabel 3.6 Kriteria Pengujian Mediasi.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Konseptual Penelitian.....	34
--	----

ABSTRAK

Zulfa, Intan Nala. 220401110071, Peran Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*) Sebagai Mediator Hubungan Dukungan Sosial Dan *Employee Well-Being* Pada Pegawai Sekretariat Dprd Kota Malang. Skripsi. Jurusan Psikologi. Fakultas Psikologi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pembimbing : Dr. Iin Tri Rahayu M. Si, Psi

Agus Iqbal Hawabi, M. Psi

Kata Kunci: Dukungan Sosial, *Employee well-being*, *Emotional exhaustion*, Pegawai Sekretariat DPRD.

Dukungan sosial di lingkungan kerja diyakini berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan pegawai (*employee well-being*), namun mekanisme pengaruhnya masih perlu diperjelas, khususnya terkait peran *emotional exhaustion* sebagai variabel yang mungkin memediasi hubungan tersebut. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap *employee well-being* dengan *emotional exhaustion* sebagai variabel mediator pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional dengan melibatkan 53 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan regresi linear sederhana serta uji mediasi menggunakan PROCESS Macro Hayes.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee well-being* ($\beta = 0,834$; $p = 0,000$). Namun, dukungan sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap *emotional exhaustion* ($\beta = 0,193$; $p = 0,328$), dan *emotional exhaustion* juga tidak berpengaruh signifikan terhadap *employee well-being* ($\beta = 0,056$; $p = 0,688$), sehingga perannya sebagai mediator tidak terbukti. Temuan ini mengindikasikan bahwa dukungan sosial memengaruhi *employee well-being* secara langsung, tanpa melalui mekanisme *emotional exhaustion*.

ABSTRACT

Zulfa, Intan Nala. 220401110071, The Role of Emotional exhaustion as a Mediator in the Relationship Between Social Support and Employee well-being Among Staff at the Malang City Council Secretariat. Thesis. Department of Psychology. Faculty of Psychology. Maulana Malik Ibrahim State Islamic University, Malang.

Pembimbing : Dr. Iin Tri Rahayu M. Si, Psi

Agus Iqbal Hawabi, M. Psi

Keywords: Social Support, *Employee well-being*, *Emotional exhaustion*, Regional People's Representative Council Secretariat Staff.

Social support in the workplace is believed to play a significant role in enhancing *employee well-being*; however, the mechanisms through which it exerts this influence still need to be clarified, particularly regarding the role of *emotional exhaustion* as a potential mediating variable in this relationship. This study aims to analyze the effect of social support on *employee well-being*, with *emotional exhaustion* as a mediating variable, among employees of the Malang City Regional People's Representative Council Secretariat.

This study employed a quantitative correlational approach involving 53 respondents selected through purposive sampling. Data analysis was conducted using simple linear regression and a mediation test using the Hayes PROCESS Macro.

The results indicate that social support has a positive and significant effect on *employee well-being* ($\beta = 0.834$; $p = 0.000$). However, social support does not have a significant effect on *emotional exhaustion* ($\beta = 0.193$; $p = 0.328$), and *emotional exhaustion* also does not have a significant effect on *employee well-being* ($\beta = 0.056$; $p = 0.688$); thus, its role as a mediator is not substantiated. These findings indicate that social support directly influences *employee well-being*, without mediating through *emotional exhaustion*.

الملخص

زولفا، إنتان نالا. ٢٠١١. ٧١. ٤٠١١١٠٠٧١، دور الإرهاق العاطفي (*Emotional exhaustion*) كعامل وسيط في العلاقة بين الدعم الاجتماعي ورفاهية الموظفين في أمانة مجلس مدينة مالانج. أطروحة البكالوريوس. قسم علم النفس. كلية علم النفس. جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية، مالانج.

المشرفان: د. إين تري راهايو، ماجستير في العلوم، أخصائية نفسية

أغوس إقبال هاواي، ماجستير في علم النفس

الكلمات المفتاحية: الدعم الاجتماعي، رفاهية الموظفين، الإرهاق العاطفي، موظفو أمانة مجلس التمثيل الشعبي الإقليمي

يُعتقد أن الدعم الاجتماعي في بيئة العمل يلعب دوراً مهماً في تحسين رفاهية الموظفين (*employee well-being*)، إلا أن آلية تأثيره لا تزال بحاجة إلى توضيح، لا سيما فيما يتعلق بدور «الإرهاق العاطفي» كمتغير قد يكون وسيطاً في هذه العلاقة. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الدعم الاجتماعي على رفاهية الموظفين، مع اعتبار «الإرهاق العاطفي» متغيراً وسيطاً، وذلك لدى موظفي أمانة مجلس النواب المحلي لمدينة مالانج.

استخدمت هذه الدراسة نهجاً كمياً ارتباطياً شمل 53 مشاركاً تم اختيارهم من خلال تقنية «الاختيار الهادف» (purposive sampling). وأجري تحليل البيانات باستخدام الانحدار الخطي البسيط واختبار الوساطة باستخدام PROCESS Macro Hayes.

أظهرت نتائج الدراسة أن الدعم الاجتماعي له تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية على رفاهية الموظفين ($p = 0,000$ ؛ $\beta = 0,834$). ومع ذلك، لم يكن للدعم الاجتماعي تأثير ذو دلالة إحصائية على الإرهاق العاطفي ($p = 0,328$ ؛ $\beta = 0,193$)، كما لم يكن للإرهاق العاطفي تأثير ذو دلالة إحصائية على رفاهية الموظفين ($p = 0,688$ ؛ $\beta = 0,056$)، وبالتالي لم يثبت دوره كمتوسط. تشير هذه النتائج إلى أن الدعم الاجتماعي يؤثر على رفاهية الموظفين بشكل مباشر، دون المرور عبر آلية الإرهاق العاطفي. تشير هذه النتائج إلى أن الدعم الاجتماعي يؤثر على رفاهية الموظفين بشكل مباشر، دون المرور عبر آلية الإرهاق العاطفي.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Employee well-being merupakan salah satu aspek penting dalam organisasi karena berkaitan dengan kondisi psikologis pegawai selama menjalankan pekerjaannya (Maryatmi, 2021). *Employee well-being* mencerminkan sejauh mana individu merasa nyaman, aman, dan mampu menjalankan pekerjaannya secara optimal dalam lingkungan kerja. Dalam konteks penelitian ini, *employee well-being* difokuskan pada kondisi kesejahteraan psikologis pegawai yang mencakup kepuasan kerja, perasaan nyaman, serta pengalaman emosional positif selama bekerja. Kondisi *employee well-being* yang baik dapat membantu pegawai mempertahankan stabilitas emosi, meningkatkan motivasi kerja, serta mendukung produktivitas dan kualitas kinerja organisasi (Sati & Izzati, 2025). Dalam sektor pemerintahan, *employee well-being* menjadi penting karena berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik serta kualitas pelaksanaan tugas organisasi. Pegawai yang memiliki kondisi kesejahteraan kerja yang baik cenderung lebih mampu bekerja secara profesional, menjaga kualitas pelayanan, serta menghadapi tekanan kerja dengan lebih adaptif (Zakaria dkk., 2025).

Namun demikian, kondisi *employee well-being* pada sektor kerja masih menjadi persoalan yang perlu diperhatikan. Tekanan kerja yang tinggi dan berlangsung secara terus-menerus dapat memengaruhi kondisi psikologis pekerja serta menurunkan kesejahteraan mereka dalam bekerja (Syakina dkk., 2022). Fenomena tersebut sebenarnya telah lama menjadi perhatian dunia kerja, salah satunya melalui fenomena “*Karoshi*” di Jepang, yaitu kematian akibat kerja berlebihan yang telah diakui secara hukum sejak tahun 1970-an (Suryomenggolo, 2022). Kondisi ini menunjukkan bahwa tuntutan kerja yang tidak terkendali dapat berdampak serius terhadap kesehatan fisik maupun psikologis individu.

Perhatian terhadap kesejahteraan pekerja semakin meningkat sejak tahun 2019 ketika World Health Organization (WHO) secara resmi memasukkan burnout ke dalam ICD-11 sebagai fenomena akibat pekerjaan (Santoso dkk., 2025). WHO mendefinisikan burnout sebagai sindrom akibat stres kerja kronis yang tidak berhasil dikelola, yang ditandai dengan kelelahan emosional, menurunnya efektivitas kerja, serta munculnya jarak psikologis terhadap pekerjaan. Setelah pandemi COVID-19, permasalahan tersebut semakin terlihat melalui fenomena “*Great Resignation*” pada tahun 2021–2022 di Amerika Serikat, ketika jutaan pekerja memilih mengundurkan diri akibat kelelahan kerja dan ketidakpuasan terhadap kondisi pekerjaan mereka (Purusottama dkk., 2022).

Kondisi tersebut juga didukung oleh laporan Gallup (2023) — perusahaan analitik dan konsultasi manajemen global asal Amerika Serikat yang berbasis di Washington, D.C — menunjukkan bahwa hanya 23% pekerja di dunia merasa *engaged* dengan pekerjaannya, sementara 44% pekerja melaporkan mengalami stres berat pada hari sebelum survei dilakukan. Angka tersebut menjadi tingkat stres tertinggi yang pernah dicatat Gallup. Di Indonesia, persoalan *employee well-being* juga masih menjadi tantangan, terutama karena lebih dari 57% angkatan kerja bekerja pada sektor informal berdasarkan data Badan Pusat Statistik, yang umumnya memiliki keterbatasan akses terhadap perlindungan kerja dan layanan kesehatan mental (Sibagariang dkk., 2023). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kesejahteraan psikologis pekerja masih menjadi isu yang relevan pada berbagai sektor pekerjaan, termasuk dalam lingkungan organisasi pemerintahan.

Pegawai pemerintahan, khususnya Aparatur Sipil Negara (ASN), memiliki tanggung jawab yang kompleks dalam menjalankan tugas organisasi. ASN tidak hanya dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan administratif, tetapi juga dituntut mampu bekerja secara profesional, disiplin, responsif, serta mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan kebijakan dan dinamika organisasi (Djunaedi

dkk., 2026). Selain itu, pegawai pemerintahan sering menghadapi tuntutan pekerjaan yang bersifat mendesak, target penyelesaian pekerjaan dalam waktu terbatas, serta kebutuhan koordinasi antarbagian yang cukup intensif (Kadri, 2025). Dalam kondisi tertentu, pegawai juga harus menyelesaikan pekerjaan di luar jam kerja normal bahkan hingga waktu subuh demi memenuhi kebutuhan organisasi. Tuntutan kerja yang berlangsung secara terus-menerus berpotensi menimbulkan tekanan psikologis yang dapat memengaruhi kondisi emosional pegawai (Febriantina dkk., 2025). Untuk memahami dinamika tersebut, penelitian ini menggunakan *Job demands-Resources Theory* (JD-R) sebagai grand theory. Teori ini menjelaskan bahwa kondisi kerja dapat dikategorikan menjadi dua elemen utama, yaitu *job demands* (tuntutan kerja) dan *job resources* (sumber daya kerja), di mana keseimbangan antara keduanya menentukan kondisi kesejahteraan pegawai (Bakker & Demerouti, 2007).

Salah satu dampak psikologis yang sering muncul akibat tekanan kerja adalah *emotional exhaustion*. *Emotional exhaustion* dalam penelitian ini dimaknai sebagai kondisi kelelahan psikologis yang dialami pegawai akibat tuntutan pekerjaan yang cukup tinggi. *Emotional exhaustion* merupakan kondisi kelelahan emosional yang muncul akibat tuntutan pekerjaan yang berlangsung secara berkepanjangan (Indah, 2025). Dalam kerangka JD-R, *emotional exhaustion* merupakan konsekuensi dari tingginya *job demands* yang tidak diimbangi oleh *job resources* yang memadai. Individu yang mengalami *emotional exhaustion* cenderung merasa terkuras secara emosional, kehilangan energi psikologis, mudah merasa lelah, serta mengalami penurunan motivasi dalam bekerja. Kondisi tersebut dapat membuat pegawai sulit mempertahankan kondisi emosional yang stabil selama bekerja. Apabila *emotional exhaustion* berlangsung secara terus-menerus, maka kondisi tersebut dapat menurunkan *employee well-being* karena individu tidak lagi merasakan

kenyamanan dan pengalaman kerja yang positif dalam lingkungan kerjanya (Mustafa, 2024).

Selain dipengaruhi oleh tuntutan kerja, *employee well-being* juga dipengaruhi oleh kondisi sosial dalam lingkungan kerja (Fridayanti dkk., 2019). Salah satu faktor yang memiliki pengaruh penting terhadap kondisi psikologis pegawai adalah dukungan sosial. Dukungan sosial merupakan bantuan yang diterima individu dari lingkungan sosialnya, baik dalam bentuk perhatian emosional, bantuan instrumental, penghargaan, maupun pemberian informasi. Dalam lingkungan kerja, dukungan sosial dapat berasal dari rekan kerja maupun pimpinan. Dalam penelitian ini, dukungan sosial dibatasi pada dukungan yang diterima pegawai dari rekan kerja maupun pimpinan dalam lingkungan kerja. Dalam perspektif JD-R, dukungan sosial dari rekan kerja maupun pimpinan termasuk dalam kategori *job resources*, yaitu sumber daya kerja yang dapat mengurangi dampak negatif tuntutan pekerjaan sekaligus mendorong pertumbuhan dan kesejahteraan individu (Bakker & Demerouti, 2007). Dukungan sosial yang baik dapat membantu pegawai menghadapi tekanan pekerjaan, menciptakan rasa nyaman dalam bekerja, serta membantu individu merasa bahwa dirinya tidak menghadapi tekanan kerja secara sendirian (Fajrin, 2019). Selain itu, dukungan sosial juga berfungsi sebagai *psychological buffering*, yaitu faktor pelindung psikologis yang membantu individu mengurangi dampak negatif tekanan kerja terhadap kondisi emosionalnya (Robbani & Nafisatuzzahra, 2025).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki hubungan dengan *employee well-being*. Penelitian Rahama dan Izzati (2021) menunjukkan bahwa dukungan sosial berkontribusi terhadap kesejahteraan psikologis individu dalam lingkungan kerja. Penelitian Janah et al. (2026) juga menjelaskan bahwa dukungan sosial dapat membantu menurunkan *burnout* dan meningkatkan *employee well-being* pegawai. Selain itu, penelitian Latifah dan Krisnata (2025) menunjukkan bahwa *emotional*

exhaustion muncul akibat tekanan kerja yang tinggi dan berdampak pada menurunnya kondisi psikologis pegawai. Dengan demikian, ketiga variabel tersebut — dukungan sosial, *emotional exhaustion*, dan *employee well-being* — saling berkaitan dan relevan untuk dikaji dalam konteks lingkungan kerja yang memiliki tuntutan tinggi, termasuk pada organisasi pemerintahan. Perlu dicatat bahwa penelitian ini berfokus pada hubungan ketiga variabel tersebut dan tidak membahas faktor lain di luar variabel yang diteliti, seperti kepribadian individu, motivasi kerja, maupun faktor organisasi lainnya.

Fenomena tersebut juga terlihat pada lingkungan kerja Sekretariat DPRD Kota Malang. Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Malang. Pegawai Sekretariat DPRD memiliki tugas dalam mendukung pelaksanaan berbagai kegiatan kedewanan, seperti rapat paripurna, rapat komisi, pembahasan anggaran, penyusunan administrasi persidangan, serta berbagai agenda kelembagaan lainnya. Lingkungan kerja DPRD memiliki karakteristik yang cukup dinamis karena pegawai tidak hanya menghadapi tuntutan administratif birokrasi, tetapi juga harus menyesuaikan diri dengan agenda politik dan kegiatan kedewanan yang sering berubah dalam waktu singkat. Kondisi tersebut menyebabkan pegawai harus mampu bekerja secara cepat, tepat, dan fleksibel sesuai kebutuhan organisasi.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui wawancara dengan lima pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang pada 27 Oktober 2025, ditemukan adanya indikasi permasalahan *employee well-being* dalam lingkungan kerja. Beberapa pegawai mengungkapkan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan, terutama pada saat pelaksanaan rapat Badan Anggaran, rapat paripurna, maupun agenda kedewanan lainnya, menyebabkan mereka harus bekerja melebihi jam kerja normal hingga malam hari dan keesokannya harus masuk kerja tepat waktu kembali. Kondisi tersebut membuat pegawai sering mengalami kelelahan setelah bekerja, merasa kesulitan

menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, serta memiliki waktu istirahat yang terbatas pada periode-periode tertentu.

Selain itu, beberapa pegawai juga menyampaikan bahwa intensitas pekerjaan yang tinggi sering menimbulkan kelelahan emosional, seperti menurunnya energi psikologis, munculnya rasa jenuh terhadap pekerjaan, serta membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memulihkan kondisi emosional setelah menyelesaikan tugas. Dampak kelelahan tersebut tidak hanya dirasakan selama bekerja, tetapi juga terbawa ke kehidupan sehari-hari. Salah satu pegawai mengungkapkan bahwa ketika merasa sangat lelah setelah bekerja, ia cenderung diam dan mengurangi interaksi dengan keluarga di rumah, *“Kalau dampaknya ada. Kadang yang di rumah itu tak diamin.”* Pegawai lain menyampaikan bahwa untuk mengurangi kelelahan yang dirasakan, ia memilih meluangkan waktu untuk bersantai atau bertemu teman setelah bekerja, *“(Kalau lagi stress sama kerjaan) Saya ya keluar, ngopi sama teman-teman, kadang sendirian juga.”* Kondisi tersebut menunjukkan adanya tantangan dalam mempertahankan *employee well-being*, khususnya pada aspek kesejahteraan psikologis dan kenyamanan dalam bekerja.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa hubungan interpersonal di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Malang cenderung berjalan dengan baik. Pegawai mengungkapkan adanya dukungan dari rekan kerja maupun pimpinan dalam bentuk kerja sama, perhatian, pemberian informasi, serta bantuan ketika menghadapi kesulitan pekerjaan. Namun, meskipun dukungan sosial dalam lingkungan kerja tergolong cukup baik, beberapa pegawai tetap melaporkan munculnya kelelahan emosional akibat tingginya tuntutan dan intensitas pekerjaan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa *emotional exhaustion* berperan sebagai mekanisme psikologis yang perlu dipertimbangkan dalam memahami hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang.

Meskipun sejumlah penelitian telah mengkaji hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being*, sebagian besar penelitian tersebut menempatkan *emotional exhaustion* sebagai variabel *outcome* atau dampak dari tekanan kerja (Latifah & Krisnata, 2025; Rambe & Pareke, 2024), bukan sebagai mekanisme mediasi yang menghubungkan keduanya. Penelitian yang secara khusus menguji peran *emotional exhaustion* sebagai mediator dalam hubungan dukungan sosial dan *employee well-being* masih sangat terbatas, dan sejauh penelusuran peneliti, masih jarang ditemukan kajian serupa pada konteks organisasi legislatif daerah di Indonesia — seperti Sekretariat DPRD yang memiliki karakteristik kerja unik berupa perpaduan tuntutan birokrasi administratif dan dinamika agenda politik. Oleh karena itu, kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian peran *emotional exhaustion* sebagai variabel mediator dalam hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being* pada konteks organisasi legislatif daerah, sehingga dapat menjelaskan mekanisme psikologis yang selama ini belum banyak dieksplorasi pada organisasi sektor publik di Indonesia.

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang serta menguji peran *emotional exhaustion* sebagai variabel mediator dalam hubungan tersebut.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian psikologi industri dan organisasi, khususnya terkait *employee well-being* pada sektor pemerintahan, serta menjadi bahan pertimbangan bagi organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif terhadap kondisi psikologis pegawai.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut: masuk d sub bab a

1. Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang kerap bekerja melebihi jam kerja normal, terutama saat pelaksanaan rapat Badan Anggaran dan rapat paripurna yang berlangsung hingga malam hari, sehingga menimbulkan tekanan kerja yang cukup tinggi.
2. Tekanan kerja yang berlangsung secara terus-menerus menyebabkan pegawai mengalami *emotional exhaustion*, yang ditandai dengan rasa lelah secara psikologis, kecenderungan untuk mengurangi interaksi dengan orang lain setelah bekerja, serta kebutuhan untuk beristirahat atau melakukan aktivitas relaksasi guna memulihkan kondisi emosional.
3. Kondisi kelelahan emosional yang dialami pegawai berdampak pada berkurangnya kenyamanan dan perasaan positif dalam bekerja, yang mengindikasikan adanya gangguan pada *employee well-being* pegawai.
4. Meskipun dukungan sosial dari rekan kerja maupun pimpinan di Sekretariat DPRD Kota Malang tergolong cukup baik, dukungan tersebut belum sepenuhnya mampu mencegah munculnya kelelahan emosional pada pegawai.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah dukungan sosial berpengaruh terhadap *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang?
2. Apakah dukungan sosial berpengaruh terhadap kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang?
3. Apakah kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) berpengaruh terhadap *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang?
4. Apakah kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) memediasi hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang?

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) sebagai variabel mediator dalam hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang, sehingga dapat diketahui bagaimanadukungan sosial memengaruhi kondisi kesejahteraan pegawai melalui kelelahan emosional yang dialami dalam bekerja.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi tingkat dukungan sosial yang diterima pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang dari rekan kerja maupun pimpinan di lingkungan kerja.
- b. Mengidentifikasi tingkat kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) yang dialami pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang dalam menjalankan pekerjaan.
- c. Mengidentifikasi tingkat *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang yang meliputi kondisi kesejahteraan psikologis dalam bekerja.
- d. Menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang.
- e. Menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang.
- f. Menganalisis pengaruh kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) terhadap *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang.
- g. Menganalisis peran kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) sebagai mediator dalam hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis yang berkaitan dengan kajian mengenai dukungan sosial, kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), dan *employee well-being* dalam lingkungan kerja.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu psikologi, khususnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being* dengan mempertimbangkan peran kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) sebagai variabel mediator dalam lingkungan kerja organisasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi tambahan referensi ilmiah mengenai faktor-faktor psikologis yang memengaruhi kesejahteraan pegawai, terutama pada lingkungan kerja sektor pemerintah yang memiliki dinamika dan tuntutan kerja yang cukup kompleks.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi Sekretariat DPRD Kota Malang mengenai pentingnya dukungan sosial dalam lingkungan kerja serta dampaknya terhadap kesejahteraan pegawai. Informasi tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif serta membantu instansi dalam mengurangi resiko kelelahan emosional yang dialami pegawai selama bekerja.

b. Bagi Pegawai

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya dukungan sosial di lingkungan kerja serta kesadaran terhadap kondisi kelelahan emosional yang dapat memengaruhi kesejahteraan dalam

bekerja. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pegawai untuk lebih memahami kondisi psikologis yang dialami selama bekerja sehingga dapat mengelola tekanan kerja dengan lebih baik.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *employee well-being*, dukungan sosial, dan kelelahan emosional dalam konteks organisasi, khususnya pada sektor pemerintah. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan penelitian lain yang berkaitan dengan variabel psikologis di lingkungan kerja dengan karakteristik subjek maupun metode penelitian yang berbeda.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Dukungan Sosial

1. Pengertian Dukungan Sosial

Dukungan sosial merupakan salah satu sumber daya psikologis yang diperoleh individu melalui interaksi dengan lingkungan sosialnya (Alawiyah & Alwi, 2022). Dalam kehidupan sehari-hari, individu membutuhkan keberadaan orang lain yang dapat memberikan perhatian, bantuan, maupun penerimaan sosial. Dukungan tersebut membantu individu menghadapi berbagai tekanan dan tuntutan kehidupan, termasuk dalam lingkungan kerja (Dwitami & Selian, 2025).

Menurut Ibda (2023), dukungan sosial merupakan bentuk perhatian, penghargaan, kenyamanan, maupun bantuan yang diterima individu dari orang lain atau kelompok sosial di sekitarnya. Dukungan sosial dapat berasal dari keluarga, teman, rekan kerja, maupun atasan. Keberadaan dukungan sosial membantu individu merasa diterima, diperhatikan, serta memiliki tempat untuk memperoleh bantuan ketika menghadapi kesulitan.

Menurut James House (1981), dukungan sosial merupakan bentuk bantuan interpersonal yang diperoleh individu melalui hubungan sosial dengan orang lain. Dukungan sosial diberikan dalam bentuk perhatian, bantuan, maupun penerimaan sosial yang membantu individu menghadapi tekanan dan menyesuaikan diri terhadap situasi yang dihadapi. House membagi dukungan sosial ke dalam empat bentuk, yaitu *emotional support*, *appraisal support*, *informational support*, dan *instrumental support*. *Emotional support* berkaitan dengan perhatian, empati, dan kepedulian terhadap individu. *Appraisal support* berupa penghargaan atau penilaian positif terhadap kemampuan individu.

Informational support diberikan dalam bentuk saran, arahan, maupun informasi untuk membantu individu menghadapi masalah, sedangkan *instrumental support* berupa bantuan langsung dalam bentuk tenaga, waktu, maupun bantuan lainnya yang dibutuhkan individu.

Dalam konteks organisasi, dukungan sosial berkaitan dengan kualitas hubungan interpersonal antarpegawai. Hubungan kerja yang positif memungkinkan individu memperoleh bantuan ketika menghadapi kesulitan dalam pekerjaan (Damanik, 2024). Dukungan dari rekan kerja maupun atasan dapat membantu individu menyelesaikan pekerjaan, mengurangi tekanan kerja, serta meningkatkan kenyamanan dalam bekerja.

2. Dimensi Dukungan Sosial

Dukungan sosial dapat muncul dalam berbagai bentuk bantuan yang diberikan oleh individu kepada individu lainnya. House (1981) mengemukakan bahwa dukungan sosial terdiri dari beberapa dimensi utama yang menggambarkan bentuk bantuan yang dapat diterima individu dalam hubungan sosial.

a. Dukungan Emosional (*Emotional Support*)

Dukungan emosional merupakan bentuk dukungan yang berkaitan dengan perhatian, empati, dan kepedulian terhadap kondisi individu (Muthmainah, 2022). Dukungan ini membuat individu merasa dihargai, dipahami, serta tidak menghadapi permasalahan secara sendirian. Dalam lingkungan kerja, dukungan emosional dapat berupa sikap saling mendengarkan antar pegawai, kepedulian terhadap kondisi rekan kerja, dan pemberian dorongan ketika individu menghadapi tekanan pekerjaan (Harras, 2024).

b. Dukungan Penghargaan (*Appraisal Support*)

Dukungan penghargaan merupakan bentuk dukungan yang diberikan melalui pengakuan, umpan balik positif, maupun apresiasi terhadap kemampuan individu (Sholeh, 2023). Dukungan ini dapat berupa pemberian pengakuan

terhadap kinerja, apresiasi terhadap usaha yang dilakukan, serta umpan balik positif terhadap hasil kerja

Dukungan penghargaan dapat meningkatkan rasa percaya diri individu serta memperkuat motivasi dalam menjalankan pekerjaan (Mega, 2024).

c. Dukungan Informasional (*Informational Support*)

Dukungan informasional berkaitan dengan pemberian saran, arahan, maupun informasi yang dapat membantu individu memahami suatu situasi atau menentukan langkah yang tepat dalam menghadapi permasalahan (Viratama & Basaria, 2024). Bentuk dukungan ini dapat berupa pemberian saran dalam menyelesaikan pekerjaan, berbagi pengalaman kerja, dan memberikan arahan atau petunjuk dalam pelaksanaan tugas.

d. Dukungan Instrumental (*Instrumental Support*)

Dukungan instrumental merupakan bantuan yang diberikan secara langsung dalam bentuk tindakan nyata atau bantuan praktis (Viratama & Basaria, 2024). Dukungan ini berkaitan dengan bantuan yang dapat mempermudah individu dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Contoh dukungan instrumental dalam lingkungan kerja antara lain

- 1) Membantu menyelesaikan tugas pekerjaan
- 2) Berbagi tanggung jawab dalam tim
- 3) Menyediakan fasilitas atau sumber daya yang diperlukan

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dukungan Sosial

Dukungan sosial yang diterima individu dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kondisi pribadi maupun lingkungan sosial tempat individu berada (Rahama & Izzati, 2021).

Hamzah dan Ardiyanti (2025) menjelaskan bahwa dukungan sosial tidak muncul secara otomatis, melainkan dipengaruhi oleh kualitas hubungan sosial yang dimiliki individu. Menurut James House (1981), dukungan sosial berkembang

melalui interaksi interpersonal yang memungkinkan individu memperoleh dukungan emosional, penghargaan, informasi, dan bantuan instrumental. Oleh karena itu, kedekatan hubungan, intensitas interaksi, serta ketersediaan sumber dukungan seperti keluarga, teman, rekan kerja, dan atasan menjadi faktor yang memengaruhi tingkat dukungan sosial yang diterima individu.

a. Hubungan Interpersonal

Kualitas hubungan interpersonal memegang peranan penting dalam terbentuknya dukungan sosial. Hubungan yang dibangun atas dasar kepercayaan, keterbukaan, dan saling menghargai akan memudahkan individu dalam memberikan maupun menerima bantuan

b. Karakteristik Individu

Karakteristik individu seperti kemampuan berkomunikasi, sikap terbuka, serta kemampuan menjalin hubungan sosial dapat memengaruhi sejauh mana individu memperoleh dukungan dari lingkungan sosialnya.

Individu yang memiliki kemampuan interpersonal yang baik cenderung lebih mudah membangun hubungan sosial yang positif dengan orang lain.

c. Lingkungan Sosial

Lingkungan sosial yang kondusif dapat mendorong terbentuknya hubungan yang saling membantu antarindividu. Dalam organisasi, budaya kerja yang menekankan kerja sama dan komunikasi yang terbuka dapat memperkuat dukungan sosial antarpegawai.

d. Intensitas Interaksi Sosial

Frekuensi interaksi sosial juga memengaruhi terbentuknya dukungan sosial. Semakin sering individu berinteraksi dengan orang lain, semakin besar peluang terbentuknya hubungan sosial yang dapat menjadi sumber dukungan.

4. Dukungan Sosial dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam, dukungan sosial merupakan bentuk kepedulian dan tolong-menolong antarsesama individu dalam menghadapi kesulitan. Islam mengajarkan bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang saling membutuhkan sehingga hubungan sosial perlu dibangun atas dasar kasih sayang, empati, dan kerja sama dalam kebaikan. Dukungan sosial dapat diberikan dalam bentuk bantuan, perhatian, nasihat, maupun dukungan emosional kepada individu lain.

Konsep dukungan sosial dalam Islam sejalan dengan nilai ta'awun atau saling membantu sebagaimana firman Allah Swt. dalam Q.S. Al-Māidah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan.” (QS. Al-Māidah: 2)

Ayat tersebut menjelaskan pentingnya sikap saling membantu dalam kehidupan sosial. Dalam konteks pekerjaan, dukungan sosial dapat diwujudkan melalui kerja sama antarpegawai, membantu menyelesaikan tugas, memberikan motivasi, serta menunjukkan kepedulian terhadap rekan kerja yang mengalami kesulitan.

Selain itu, Rasulullah SAW Juga menjelaskan pentingnya kepedulian sosial melalui hadis berikut:

“Perumpamaan orang-orang mukmin dalam hal saling mencintai, mengasihi, dan menyayangi bagaikan satu tubuh. Jika salah satu anggota tubuh sakit, maka seluruh tubuh ikut merasakan sakit.” (HR. Muslim)

Hadis tersebut menunjukkan bahwa Islam menekankan pentingnya hubungan sosial yang dilandasi empati, kepedulian, dan saling membantu antarsesama. Dukungan sosial yang baik dapat membuat individu merasa dihargai, diterima, dan memiliki

tempat untuk memperoleh bantuan ketika menghadapi kesulitan. Dalam konteks pekerjaan, nilai-nilai tersebut dapat diwujudkan melalui kerja sama antarpegawai, kepedulian dari pimpinan, serta hubungan interpersonal yang harmonis dalam organisasi. Bagi pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang yang dihadapkan pada tuntutan pekerjaan dan dinamika kerja yang cukup tinggi, keberadaan dukungan sosial menjadi penting karena dapat membantu mengurangi tekanan kerja serta menjaga kondisi psikologis pegawai selama menjalankan tugasnya.

Dengan demikian, dukungan sosial dalam perspektif Islam dapat dipahami sebagai bentuk bantuan, perhatian, dan kepedulian antarsesama yang didasarkan pada nilai tolong-menolong (*ta'awun*) dan persaudaraan (*ukhuwah*). Nilai tersebut berperan dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis, memperkuat ketahanan individu dalam menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan, serta mendukung terciptanya kesejahteraan pegawai dalam lingkungan kerja.

B. *Employee Well-Being*

1. Pengertian *Employee Well-Being*

Employee well-being merupakan konsep yang berkaitan dengan kualitas hidup serta kondisi psikologis karyawan dalam lingkungan kerja. Menurut Zheng dkk. (2015), *employee well-being* tidak hanya dilihat dari kepuasan kerja atau rendahnya tingkat kelelahan emosional, tetapi juga mencakup kesejahteraan fisik, mental, dan kehidupan pribadi karyawan secara menyeluruh. Dalam penelitiannya, Zheng mengembangkan tiga dimensi utama *employee well-being*, yaitu *life well-being*, *workplace well-being*, dan *psychological well-being*.

Pandangan lain dikemukakan oleh Manullang dkk. (2025) yang menjelaskan *employee well-being* sebagai bentuk kesejahteraan subjektif yang ditunjukkan melalui keseimbangan antara emosi positif dan negatif serta evaluasi individu terhadap kehidupannya secara umum. Konsep tersebut tidak hanya terbatas

pada konteks pekerjaan, melainkan mencerminkan kualitas kehidupan individu secara keseluruhan.

Sementara itu, Putri (2025) memandang *employee well-being* sebagai kondisi subjektif yang mencakup berbagai aspek, seperti fisik, sosial, emosional, material, perkembangan diri, dan aktivitas individu. Sejalan dengan pendapat tersebut, Nurhasanah dan Yuningsih (2026) menjelaskan bahwa *employee well-being* berkaitan dengan tingkat kepuasan yang diperoleh individu melalui aktivitas kerja dan pengalaman selama berada di lingkungan kerja.

Employee well-being juga dapat dipahami sebagai akumulasi pengalaman karyawan selama menjalankan pekerjaannya yang meliputi aspek fisik, psikologis, dan sosial. Oleh karena itu, organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan karyawan melalui fasilitas yang memadai, budaya organisasi yang positif, hubungan kerja yang harmonis, serta suasana kerja yang nyaman.

Menurut Amri dkk. (2022), *employee well-being* menggambarkan kondisi individu dalam menjalankan pekerjaannya yang ditinjau dari tingkat kebahagiaan, keseimbangan emosi positif dan negatif, serta kesejahteraan secara menyeluruh yang mencakup aspek fisik, psikologis, dan pribadi. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesejahteraan karyawan menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung produktivitas dan keberlangsungan organisasi.

Organisasi yang sehat umumnya memiliki perhatian terhadap kesejahteraan karyawan melalui penyediaan pekerjaan yang bermakna, lingkungan sosial yang suportif, serta sistem kerja yang terstruktur dengan baik. Kondisi tersebut dapat meningkatkan produktivitas sekaligus memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berkembang dan mencapai kesejahteraan hidup secara lebih optimal.

Selain itu, Tuhumury, E (2022) menjelaskan bahwa *employee well-being* berkaitan dengan persepsi dan perasaan subjektif individu terhadap pekerjaan maupun kehidupannya. Kesejahteraan tersebut tercermin melalui kepuasan hidup, pengalaman psikologis, serta kenyamanan dalam menjalankan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Pendapat tersebut didukung oleh Ismi (2024) yang menyatakan bahwa *employee well-being* merupakan evaluasi individu terhadap kualitas hidupnya berdasarkan standar tertentu.

Fikri (2025) menjelaskan bahwa *employee well-being* dapat dipahami melalui dua pendekatan, yaitu pendekatan negatif dan pendekatan positif. Pendekatan negatif menekankan pada stres dan kelelahan kerja, sedangkan pendekatan positif melihat kesejahteraan sebagai kondisi emosional yang ditandai dengan munculnya perasaan bahagia dan semangat positif dalam bekerja. Pendapat tersebut sejalan dengan Hadiyanto & Prasadjaningsih (2025) yang menyatakan bahwa afek positif berkaitan dengan kebahagiaan, sedangkan afek negatif muncul akibat tekanan dan tuntutan pekerjaan. Dengan demikian, *employee well-being* dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja yang mampu membentuk pengalaman emosional karyawan.

Berdasarkan berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *employee well-being* merupakan kondisi kesejahteraan subjektif karyawan yang mencakup aspek fisik, psikologis, dan sosial dalam lingkungan kerja. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh faktor internal individu maupun faktor eksternal dari lingkungan organisasi.

Dalam penelitian ini, *employee well-being* didefinisikan secara operasional mengacu pada Zheng dkk. (2015) sebagai kondisi kesejahteraan pegawai yang mencakup tiga dimensi, yaitu *life well-being*, *workplace well-being*, dan *psychological well-being*. Pemilihan konsep ini didasarkan pada: (1) kesesuaiannya dengan konteks pegawai sektor publik yang memiliki tuntutan

pekerjaan multidimensional; (2) cakupan dimensi yang komprehensif mencakup aspek di dalam dan di luar pekerjaan; serta (3) kemudahan operasionalisasi ke dalam instrumen pengukuran yang tervalidasi. Ketiga dimensi ini digunakan sebagai dasar penyusunan kuesioner dalam penelitian.

2. Dimensi *Employee Well-Being*

Menurut Zheng dkk. (2015), *employee well-being* terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu *life well-being*, *workplace well-being*, dan *psychological well-being*.

a. *Life Well-Being (LWB)*

Life well-being merupakan kesejahteraan hidup yang berkaitan dengan kehidupan pribadi individu, termasuk hubungan keluarga, kondisi emosional, dan kepuasan hidup secara umum. Dimensi ini menggambarkan bagaimana individu merasakan kebahagiaan dan keseimbangan dalam kehidupannya di luar pekerjaan.

b. *Workplace Well-Being (WWB)*

Workplace well-being berkaitan dengan pengalaman individu dalam lingkungan kerja. Dimensi ini mencakup kepuasan kerja, emosi positif terhadap pekerjaan, kompensasi, perlindungan tenaga kerja, hubungan kerja, gaya kepemimpinan, serta pengaturan pekerjaan yang mendukung kenyamanan karyawan.

c. *Psychological Well-Being (PWB)*

Psychological well-being berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan psikologis individu dan pengembangan potensi diri. Dimensi ini mencakup penerimaan diri, hubungan positif dengan orang lain, otonomi, penguasaan lingkungan, tujuan hidup, dan pertumbuhan pribadi. Zheng dkk. (2015) menjelaskan bahwa *psychological well-being* dipengaruhi oleh budaya, di mana budaya Barat lebih menekankan otonomi dan penguasaan

diri, sedangkan budaya Timur lebih menekankan harmoni sosial dan kebersamaan.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Employee Well-Being*

Employee well-being dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari dalam organisasi maupun dari lingkungan eksternal. Zheng dkk. (2015) menjelaskan bahwa keharmonisan sosial dan nilai budaya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kesejahteraan karyawan.

Faktor internal yang mempengaruhi *employee well-being* meliputi suasana organisasi, hubungan antarpegawai, gaya kepemimpinan, sistem manajemen, beban kerja, kompensasi, serta tingkat otonomi dalam bekerja. Lingkungan kerja yang tidak sehat, beban kerja yang berlebihan, dan rendahnya kendali terhadap pekerjaan dapat meningkatkan risiko stres, kecemasan, bahkan gangguan kesehatan mental pada karyawan (Alhafidz, 2023). Sebaliknya, lingkungan kerja yang suportif dapat membantu meningkatkan kenyamanan dan kesejahteraan individu dalam bekerja.

Selain faktor internal, faktor eksternal juga turut mempengaruhi *employee well-being*. Maulana, A dkk (2025) menyatakan bahwa penilaian individu terhadap kesejahteraan dipengaruhi oleh budaya dan nilai sosial yang berkembang di masyarakat. Setiap kelompok sosial memiliki standar yang berbeda dalam memandang kualitas hidup dan kebahagiaan.

Nurmala, S dan Mashuri, A (2025) menjelaskan bahwa *well-being* dipengaruhi oleh dimensi budaya, seperti kompleksitas budaya, tingkat ketatnya norma sosial, dan orientasi individualisme maupun kolektivisme. Selain itu, faktor ekonomi, perlindungan hak asasi manusia, tingkat pendapatan, dan kondisi sosial masyarakat juga berhubungan dengan tingkat kesejahteraan individu (Harsya & Lubis, 2023)

Employee well-being tidak terbentuk tanpa alasan, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan

dengan kondisi organisasi dan karakteristik pekerjaan (Rasyid et al., 2025).

Beberapa faktor organisasi yang dapat mempengaruhi kesejahteraan pegawai antara lain sebagai berikut.

- 1) Kondisi Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan kondusif dapat meningkatkan kenyamanan pegawai dalam bekerja. Lingkungan kerja yang mendukung juga dapat membantu individu menjalankan tugasnya dengan lebih efektif serta mengurangi tekanan kerja (Putri et al., 2024).

- 2) Dukungan dari Organisasi

Dukungan organisasi dapat berupa perhatian terhadap kebutuhan pegawai, pemberian fasilitas kerja yang memadai, serta adanya kebijakan yang mendukung kesejahteraan pegawai (Marbun & Jufrizen, 2022). Dukungan ini dapat meningkatkan rasa dihargai dan meningkatkan keterikatan pegawai terhadap organisasi.

- 3) Beban dan Tuntutan Pekerjaan

Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan tekanan kerja dan kelelahan pada pegawai (Fhauzan & Ali, 2024). Sebaliknya, pembagian beban kerja yang seimbang dapat membantu pegawai menjalankan tugas secara lebih optimal tanpa menimbulkan tekanan yang berlebihan.

- 4) Hubungan Kerja dalam Organisasi

Hubungan kerja yang harmonis antara pegawai dengan rekan kerja maupun pimpinan dapat meningkatkan kenyamanan dalam bekerja. Hubungan kerja yang baik juga dapat menciptakan suasana kerja yang lebih positif sehingga pegawai merasa lebih dihargai dalam organisasi (Marlina & Hidayat, 2025).

4. *Employee Well-Being* dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam, kesejahteraan tidak hanya dimaknai sebagai terpenuhinya kebutuhan fisik dan material, tetapi juga mencakup kesejahteraan psikologis, sosial, dan spiritual. Islam memandang manusia sebagai makhluk yang memiliki dimensi jasmani dan rohani yang saling berkaitan. Oleh karena itu, kondisi kesejahteraan individu tidak hanya ditentukan oleh keadaan fisik, tetapi juga oleh kondisi hati dan jiwanya.

Konsep tersebut sejalan dengan hadis Rasulullah ﷺ: "Ketahuilah, dalam tubuh terdapat segumpal daging. Jika ia baik maka seluruh tubuh baik; jika ia rusak maka seluruh tubuh rusak. Ketahuilah, itulah hati." (HR. Bukhari no. 52 dan Muslim no. 1599).

Hadis tersebut menunjukkan bahwa hati memiliki peran penting dalam menentukan kondisi dan perilaku seseorang. Hati yang baik akan mendorong individu memiliki ketenangan, keseimbangan emosi, serta kemampuan menjalankan aktivitas secara optimal. Sebaliknya, hati yang tidak terjaga dapat memengaruhi kondisi psikologis individu dan berdampak pada berbagai aspek kehidupannya, termasuk dalam bekerja.

Dalam konteks pekerjaan, *employee well-being* dapat dipahami sebagai kondisi ketika individu mampu menjalankan pekerjaannya dengan perasaan nyaman, tenang, dan memiliki keseimbangan psikologis yang baik. Kesejahteraan tersebut tidak hanya tercermin dari terpenuhinya kebutuhan kerja, tetapi juga dari kemampuan individu menjaga kesehatan mental, hubungan sosial yang baik, serta kedekatan spiritual kepada Allah Swt. Dengan demikian, *employee well-being* dalam perspektif Islam merupakan kondisi kesejahteraan yang menyeluruh, mencakup aspek fisik, psikologis, sosial, dan spiritual sehingga individu dapat menjalankan pekerjaannya secara optimal serta memperoleh kemaslahatan dalam kehidupannya.

C. *Emotional Exhaustion*

1. Pengertian *Emotional Exhaustion*

Emotional exhaustion merupakan kondisi kelelahan emosional yang dialami individu akibat tekanan yang berlangsung secara terus-menerus dalam pekerjaan (Indah, 2025). Kondisi ini ditandai dengan perasaan lelah secara psikologis, kehilangan energi emosional, serta menurunnya kemampuan individu dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. *Emotional exhaustion* sering muncul ketika individu harus menghadapi beban kerja yang tinggi, tuntutan pekerjaan yang kompleks, serta tekanan dari lingkungan kerja dalam jangka waktu yang panjang (Latifah & Krisnata, 2025).

Menurut Christina Maslach dan Susan E. Jackson (1981), *emotional exhaustion* merupakan salah satu dimensi utama dari *burnout* yang menggambarkan kondisi kelelahan emosional yang dialami individu akibat tuntutan pekerjaan yang berlebihan (Rambe & Pareke, 2024). Maslach dan Jackson (1981) mengembangkan instrumen Maslach *Burnout Inventory* (MBI) untuk mengukur *burnout* melalui tiga dimensi, yaitu: (1) *emotional exhaustion* — kelelahan emosional akibat tuntutan pekerjaan; (2) *depersonalization* — sikap tidak peduli dan sinis terhadap pekerjaan; dan (3) *personal accomplishment* — perasaan tidak kompeten dalam bekerja. Dalam penelitian ini, hanya dimensi *emotional exhaustion* yang dikaji karena merupakan dimensi yang paling pertama dan paling kuat termanifestasi dalam proses *burnout*, serta memiliki relevansi langsung dengan variabel dukungan sosial dan *employee well-being* yang diteliti

Dalam konteks organisasi, *emotional exhaustion* seringkali muncul pada pekerjaan yang menuntut interaksi sosial yang tinggi serta tekanan kerja yang terus-menerus. Pegawai yang tidak memiliki dukungan yang memadai dari lingkungan kerja berisiko lebih besar mengalami kelelahan emosional (Latifah & Krisnata, 2025). Oleh karena itu, kondisi *emotional exhaustion*

perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi kesejahteraan pegawai serta kualitas kinerja dalam organisasi.

2. Dimensi *Emotional Exhaustion*

Maslach dan Jackson (1981) mengembangkan Maslach *Burnout Inventory* (MBI) yang mengukur *burnout* melalui tiga dimensi: *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *personal accomplishment*. Dalam penelitian ini, hanya dimensi *emotional exhaustion* yang digunakan karena menjadi dimensi yang paling sentral dan relevan dengan konteks stres kerja pegawai (Latifah & Krisnata, 2025).

Indikator *emotional exhaustion* menurut MBI:

- a. Merasa terkuras secara emosional akibat pekerjaan
- b. Merasa lelah di akhir hari kerja
- c. Merasa kelelahan saat bangun pagi dan harus menghadapi pekerjaan
- d. Bekerja langsung dengan orang terasa memberatkan
- e. Merasa jenuh terhadap pekerjaan

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Emotional Exhaustion*

Emotional exhaustion tidak muncul secara tiba-tiba, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kondisi pekerjaan maupun karakteristik individu (Sembiring et al., 2026). Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi munculnya *emotional exhaustion* antara lain sebagai berikut:

a. Beban Kerja yang Tinggi

Beban kerja yang terlalu berat dapat menyebabkan individu mengalami tekanan yang berkepanjangan. Tuntutan pekerjaan yang tinggi, waktu kerja yang panjang, serta target pekerjaan yang sulit dicapai dapat meningkatkan risiko terjadinya kelelahan emosional.

b. Kurangnya Dukungan Sosial

Dukungan sosial dari rekan kerja maupun pimpinan memiliki peran penting dalam membantu individu menghadapi tekanan pekerjaan. Individu yang tidak

memperoleh dukungan sosial yang memadai cenderung lebih rentan mengalami *emotional exhaustion*.

c. Konflik Peran dalam Pekerjaan

Konflik peran terjadi ketika individu menghadapi tuntutan pekerjaan yang saling bertentangan atau tidak jelas. Kondisi ini dapat menimbulkan kebingungan serta tekanan psikologis yang pada akhirnya dapat memicu kelelahan emosional.

d. Lingkungan Kerja yang Kurang Kondusif

Lingkungan kerja yang kurang nyaman, kurangnya komunikasi yang baik dalam organisasi, serta hubungan kerja yang tidak harmonis dapat meningkatkan tekanan psikologis pada pegawai.

e. Tekanan Psikologis Individu

Faktor internal seperti kemampuan individu dalam mengelola stres, tingkat ketahanan psikologis, serta kemampuan beradaptasi terhadap tekanan juga dapat mempengaruhi munculnya *emotional exhaustion*.

4. Dampak *Emotional Exhaustion*

Emotional exhaustion dapat memberikan berbagai dampak terhadap kondisi individu maupun terhadap organisasi tempat individu bekerja. Kelelahan emosional yang tidak ditangani dengan baik dapat mempengaruhi kesejahteraan pegawai serta kualitas kinerja dalam organisasi (Rambe & Pareke, 2024).

Beberapa dampak yang dapat ditimbulkan oleh *emotional exhaustion* antara lain sebagai berikut:

a. Penurunan Kinerja Pegawai

Individu yang mengalami kelelahan emosional cenderung mengalami penurunan konsentrasi serta motivasi kerja. Kondisi ini dapat menyebabkan menurunnya produktivitas serta kualitas pekerjaan yang dihasilkan.

b. Menurunnya Kesejahteraan Psikologis

Emotional exhaustion dapat mempengaruhi kondisi psikologis individu seperti munculnya perasaan stres, kelelahan mental, serta menurunnya kepuasan terhadap pekerjaan.

c. Meningkatnya Stres Kerja

Kelelahan emosional dapat memperburuk kondisi stres kerja yang dialami individu. Tekanan pekerjaan yang terus berlangsung tanpa adanya dukungan yang memadai dapat memperparah kondisi tersebut.

Berbagai dampak kelelahan emosional tersebut pada akhirnya bermuara pada menurunnya kesejahteraan pegawai secara keseluruhan. Mekanisme hubungan antara *emotional exhaustion* dan *employee well-being* akan dibahas lebih lanjut pada bagian hubungan antar variabel.

5. *Emotional exhaustion* dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam, *emotional exhaustion* dapat dipahami sebagai kondisi kelelahan emosional yang muncul akibat tekanan hidup, beban pekerjaan, stres berkepanjangan, maupun ketidakseimbangan antara kebutuhan fisik, psikologis, dan spiritual individu. Islam memandang manusia sebagai makhluk yang memiliki keterbatasan sehingga membutuhkan keseimbangan antara pekerjaan, ibadah, istirahat, dan hubungan sosial agar kondisi mental tetap terjaga. Oleh karena itu, Islam mengajarkan pentingnya menjaga kesehatan mental melalui kesabaran, ketenangan hati, dan kedekatan kepada Allah SWT.

Konsep ketenangan jiwa sebagai penangkal kelelahan emosional dijelaskan dalam firman Allah SWT pada Q.S. Ar-Ra'd ayat 28:

أَلَا يَنْفُخُ اللَّهُ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ

Artinya: "Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah hati menjadi tenteram."

Menurut Tafsir Al-Misbah karya M. Quraish Shihab, ayat ini menjelaskan bahwa hati manusia pada dasarnya tidak akan menemukan ketenangan sejati kecuali melalui zikir kepada Allah. Kata "*tathma'innu*" dalam ayat tersebut merujuk pada ketenangan yang bersifat mendalam dan menyeluruh, bukan sekadar ketenangan sesaat. Shihab menegaskan bahwa kondisi gelisah, tertekan, dan kehilangan semangat yang dialami manusia pada hakikatnya merupakan cerminan dari jauhnya hati dari mengingat Allah (Shihab, 2002). Dalam konteks *emotional exhaustion*, ayat ini memberikan pemahaman bahwa zikir, doa, dan ibadah bukan sekadar ritual, melainkan mekanisme spiritual yang secara aktif membantu individu memulihkan energi emosional dan mempertahankan keseimbangan psikologisnya.

Dengan demikian, *emotional exhaustion* dalam perspektif Islam dipahami sebagai kondisi kelelahan emosional yang dapat memengaruhi kesejahteraan individu secara fisik, psikologis, dan spiritual. Islam menawarkan pendekatan yang menekankan keseimbangan hidup, pengendalian diri, dukungan sosial, serta penguatan spiritual sebagai upaya menjaga kesehatan mental dan ketenangan jiwa.

D. *Job demands-Resources Theory (JD-R)*

1. Pengertian JD-R

Job demands-Resources Theory (JD-R) merupakan teori yang dikembangkan oleh Demerouti et al. (2001) dan kemudian disempurnakan oleh Bakker & Demerouti (2007) untuk menjelaskan bagaimana kondisi pekerjaan memengaruhi kesejahteraan dan kinerja individu dalam organisasi. Teori ini menyatakan bahwa setiap pekerjaan memiliki dua kategori kondisi kerja yang saling berinteraksi, yaitu *job demands* (tuntutan pekerjaan) dan *job resources* (sumber daya pekerjaan).

Job demands merujuk pada aspek fisik, psikologis, sosial, maupun organisasional dari pekerjaan yang membutuhkan upaya fisik maupun psikologis yang berkelanjutan dari individu.

Tuntutan kerja yang tinggi dan berlangsung terus-menerus dapat menguras energi individu sehingga memicu munculnya kelelahan emosional. Sementara itu, *job resources* merujuk pada aspek fisik, psikologis, sosial, maupun organisasional yang dapat membantu individu mencapai tujuan kerja, mengurangi dampak negatif tuntutan pekerjaan, serta mendorong pertumbuhan dan perkembangan pribadi (Bakker & Demerouti, 2007).

2. Dua Proses Utama dalam JD-R

Teori JD-R menjelaskan dua proses psikologis utama yang menghubungkan kondisi kerja dengan kesejahteraan individu.

Pertama adalah proses deteriorasi kesehatan (*health impairment process*), yaitu proses di mana tuntutan pekerjaan yang tinggi menguras sumber daya energi dan psikologis individu secara bertahap. Ketika individu terus-menerus menghadapi tuntutan kerja yang melebihi kapasitasnya tanpa didukung sumber daya yang memadai, individu tersebut berisiko mengalami kelelahan emosional yang pada akhirnya menurunkan kesejahteraan kerja.

Kedua adalah proses motivasional (*motivational process*), yaitu proses di mana ketersediaan sumber daya pekerjaan mendorong motivasi, keterlibatan kerja, dan kesejahteraan individu. Sumber daya yang memadai — termasuk dukungan sosial dari rekan kerja dan pimpinan — membantu individu menghadapi tuntutan kerja dengan lebih efektif sehingga kondisi psikologis individu tetap terjaga.

3. Relevansi JD-R dalam Penelitian Ini

Dalam penelitian ini, teori JD-R digunakan sebagai landasan untuk menjelaskan mekanisme hubungan antara dukungan sosial, *emotional exhaustion*, dan *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang. Tingginya tuntutan pekerjaan (*job demands*) seperti lembur, agenda kedewanan yang dinamis, dan tekanan administratif dipandang sebagai faktor yang memicu *emotional exhaustion* melalui proses deteriorasi

kesehatan. Di sisi lain, dukungan sosial dari rekan kerja maupun pimpinan berfungsi sebagai *job resources* yang membantu individu mengurangi dampak negatif tuntutan kerja terhadap kondisi emosionalnya. Ketika *job resources* memadai, kelelahan emosional dapat ditekan sehingga *employee well-being* pegawai tetap terjaga melalui proses motivasional.

E. Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan Dukungan Sosial dengan *Employee well-being*

Dalam kerangka teori JD-R, dukungan sosial berfungsi sebagai *job resources* yang berperan meredam dampak negatif *job demands* terhadap kondisi emosional individu. Ketika *job resources* berupa dukungan sosial tidak tersedia secara memadai, individu lebih rentan mengalami proses deteriorasi kesehatan yang ditandai dengan munculnya *emotional exhaustion* (Bakker & Demerouti, 2007)

Dukungan sosial dalam lingkungan kerja memiliki peran penting terhadap kondisi *employee well-being* pegawai. Dukungan yang diberikan oleh rekan kerja maupun pimpinan dapat membantu individu menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan serta menciptakan suasana kerja yang lebih positif (Harras, 2024). Ketika pegawai merasa memperoleh bantuan dan dukungan dari lingkungan kerja, mereka cenderung lebih mampu menghadapi tekanan kerja serta memiliki kondisi psikologis yang lebih stabil.

Menurut Dwitami dan Selian (2025), dukungan sosial memberikan manfaat psikologis yang signifikan karena membantu individu menghadapi tekanan dalam kehidupan sehari-hari. Dalam lingkungan kerja, dukungan sosial dapat meningkatkan rasa percaya diri, mengurangi stres kerja, serta memperkuat kemampuan individu dalam mengatasi berbagai permasalahan pekerjaan (Zeirlina, 2025).

Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki hubungan positif dengan *employee well-being*. Pegawai yang memperoleh dukungan dari lingkungan kerja cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, kondisi psikologis yang lebih stabil, serta mampu menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi (Sunyoto & Mulyono, 2025). Dengan demikian, semakin tinggi dukungan sosial yang diterima pegawai, maka semakin baik pula tingkat *employee well-being* yang dimiliki.

2. Hubungan Dukungan Sosial dengan *Emotional exhaustion*

Dukungan sosial juga berperan penting dalam menurunkan tingkat kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) pada pegawai. Pegawai yang memperoleh dukungan dari rekan kerja maupun pimpinan cenderung memiliki kemampuan yang lebih baik dalam menghadapi tekanan pekerjaan (Janah et al., 2026). Dukungan tersebut dapat membantu individu merasa tidak menghadapi permasalahan secara sendirian serta memberikan sumber daya psikologis yang diperlukan untuk mengatasi tekanan kerja.

Menurut Latifah dan Krisnata (2025), *emotional exhaustion* seringkali muncul ketika individu menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi tanpa adanya dukungan yang memadai dari lingkungan kerja. Kondisi ini dapat menyebabkan individu merasa kelelahan secara emosional, kehilangan energi, serta mengalami penurunan semangat kerja. Namun, keberadaan dukungan sosial dapat membantu individu mengurangi tekanan psikologis yang dirasakan dalam pekerjaan.

Lebih lanjut, keberadaan dukungan sosial dapat berperan sebagai faktor pelindung yang membantu individu dalam menghadapi tekanan kerja (Zeirliana, 2025). Pegawai yang memiliki hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja maupun pimpinan cenderung lebih mampu mengelola stres kerja sehingga risiko mengalami *emotional exhaustion* menjadi lebih rendah.

Dengan demikian, dukungan sosial dalam lingkungan kerja dapat berperan dalam mengurangi tingkat kelelahan emosional yang dialami oleh pegawai.

3. Hubungan *Emotional exhaustion* dengan *Employee Well-Being*

Emotional exhaustion merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kesejahteraan pegawai dalam lingkungan kerja (Latifah & Krisnata, 2025). Kondisi kelelahan emosional yang berlangsung secara terus-menerus dapat menyebabkan individu mengalami penurunan kondisi psikologis serta kehilangan perasaan positif terhadap pekerjaan yang dijalani.

Menurut Maslach dan Jackson (1981), *emotional exhaustion* merupakan kondisi ketika individu merasa kehabisan energi emosional akibat tuntutan pekerjaan yang berlebihan. Individu yang mengalami kelelahan emosional cenderung merasa lelah secara mental, kehilangan motivasi kerja, serta mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas secara optimal.

Teori JD-R menjelaskan bahwa *emotional exhaustion* merupakan hasil dari proses deteriorasi kesehatan yang terjadi ketika tuntutan kerja melebihi sumber daya yang dimiliki individu. Kondisi kelelahan emosional yang berlangsung terus-menerus selanjutnya berdampak pada menurunnya *employee well-being*, karena individu tidak lagi memiliki cukup energi psikologis untuk mempertahankan pengalaman kerja yang positif (Demerouti et al., 2001). Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat *emotional exhaustion* yang dialami individu, maka semakin rendah tingkat kesejahteraan pegawai dalam lingkungan kerja.

4. Peran *Emotional Exhaustion* sebagai Variabel Mediator

Berdasarkan teori *Job demands-Resources* (JD-R), *emotional exhaustion* dalam penelitian ini berperan sebagai variabel mediator yang menjembatani hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being*. Teori JD-R menjelaskan bahwa *job resources* — termasuk dukungan sosial — dan *job demands*

berinteraksi melalui dua jalur psikologis utama: proses motivasional dan proses deteriorasi kesehatan (Bakker & Demerouti, 2007).

Dalam konteks penelitian ini, dukungan sosial dari rekan kerja maupun pimpinan berfungsi sebagai *job resources* yang membantu pegawai menghadapi tuntutan kerja yang tinggi di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Malang. Melalui proses motivasional, ketersediaan dukungan sosial yang memadai dapat menekan munculnya *emotional exhaustion* pada pegawai. Sebaliknya, ketika dukungan sosial tidak mencukupi, pegawai lebih rentan mengalami proses deteriorasi kesehatan yang ditandai dengan meningkatnya kelelahan emosional.

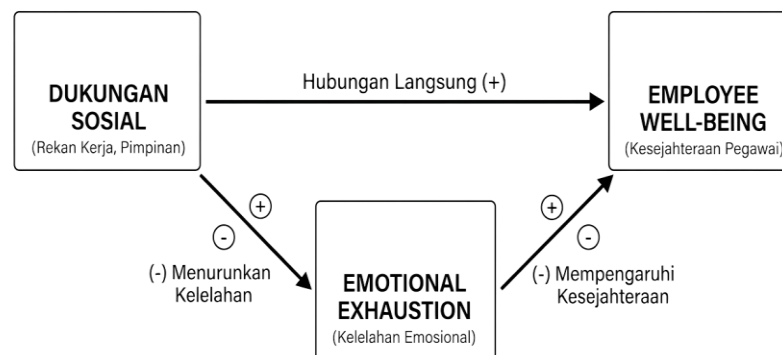
Selanjutnya, tingkat *emotional exhaustion* yang dialami pegawai secara langsung berdampak pada kondisi *employee well-being*. Pegawai yang berhasil mempertahankan tingkat kelelahan emosional yang rendah — didukung oleh ketersediaan *job resources* yang memadai — cenderung memiliki kondisi psikologis yang lebih stabil, pengalaman kerja yang lebih positif, serta tingkat kesejahteraan yang lebih baik. Dengan demikian, *emotional exhaustion* berperan sebagai mekanisme psikologis yang menjelaskan bagaimana dukungan sosial sebagai *job resources* dapat memengaruhi *employee well-being* pegawai, sesuai dengan jalur proses deteriorasi kesehatan dalam teori JD-R (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001).

Berdasarkan uraian di atas dan penelitian terdahulu, mediasi yang akan dilakukan dalam penelitian ini bersifat *partial mediation*. Artinya, dukungan sosial tetap memiliki pengaruh langsung terhadap *employee well-being* meskipun *emotional exhaustion* sudah dimasukkan sebagai mediator. Hal ini karena dukungan sosial sebagai *job resources* dapat memengaruhi *well-being* melalui dua jalur secara bersamaan: jalur langsung (*motivasional*) dan jalur tidak langsung melalui penurunan *emotional exhaustion* (deteriorasi kesehatan). Kondisi *partial*

mediation menunjukkan bahwa intervensi untuk meningkatkan *well-being pegawai* perlu dilakukan pada kedua level sekaligus, yaitu penguatan dukungan sosial dan pengelolaan kelelahan emosional.

F. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan gambaran mengenai hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian sebelumnya (Hanifah et al., 2025). Dalam penelitian ini, dukungan sosial dipandang sebagai faktor yang dapat mempengaruhi *employee well-being* baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui *emotional exhaustion* sebagai variabel mediator.



Gambar 1. KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN

Berdasarkan bagan kerangka konseptual tersebut, dapat dijelaskan bahwa dukungan sosial memiliki hubungan langsung dengan *employee well-being*. Dukungan sosial yang diperoleh pegawai dari lingkungan kerja, baik dari rekan kerja maupun pimpinan, dapat membantu individu menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan sehingga meningkatkan kesejahteraan dalam bekerja.

Selain itu, dukungan sosial juga dapat mempengaruhi *employee well-being* melalui *emotional exhaustion*. Pegawai yang memperoleh dukungan sosial yang baik cenderung memiliki tingkat kelelahan emosional yang lebih rendah. Kondisi tersebut memungkinkan pegawai memiliki kondisi psikologis yang lebih

stabil sehingga dapat meningkatkan tingkat kesejahteraan dalam bekerja.

Dengan demikian, *emotional exhaustion* dalam penelitian ini berperan sebagai variabel mediator yang menjelaskan mekanisme hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being* pada pegawai.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara mengenai hubungan antar variabel yang akan diuji secara empiris melalui proses penelitian (Sijal, 2024). Hipotesis disusun berdasarkan landasan teori serta kerangka konseptual yang telah dijelaskan sebelumnya. Dalam penelitian ini, hipotesis dirumuskan untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial, *emotional exhaustion*, dan *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang.

1. Hipotesis Mayor

Hipotesis mayor merupakan dugaan umum mengenai peran *emotional exhaustion* sebagai variabel mediator dalam hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being*.

H_m : Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap *employee well-being* melalui pengurangan *emotional exhaustion* sebagai variabel mediator pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang

2. Hipotesis Minor

Hipotesis minor merupakan penjabaran dari hipotesis mayor yang menjelaskan hubungan secara lebih spesifik antara masing-masing variabel dalam penelitian.

H_1 : Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang. H_2 : Dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap *emotional exhaustion* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang.

H_3 : *Emotional exhaustion* berpengaruh negatif terhadap *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang

H_4 : *Emotional exhaustion* memediasi hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being*, sehingga semakin tinggi

dukungan sosial yang diterima pegawai, semakin rendah *emotional exhaustion* yang dialami, dan pada akhirnya semakin tinggi pula *employee well-being* pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain non-eksperimen. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel secara empiris melalui pengolahan data statistik. Desain non-eksperimen dipilih karena penelitian ini tidak memberikan perlakuan atau manipulasi terhadap variabel penelitian, melainkan mengamati hubungan yang terjadi secara alami pada subjek penelitian. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian korelasional digunakan untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial sebagai variabel independen, *emotional exhaustion* sebagai variabel mediator, dan *employee well-being* sebagai variabel dependen (Sugiyono, 2013). Pendekatan *cross-sectional* dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada satu waktu tertentu terhadap responden penelitian tanpa melakukan pengamatan secara berulang.

Desain penelitian ini digunakan untuk menguji model hubungan antar variabel sebagaimana telah dijelaskan dalam kerangka konseptual. Dalam penelitian ini diasumsikan bahwa dukungan sosial dapat berpengaruh secara langsung terhadap *employee well-being*, serta berpengaruh secara tidak langsung melalui *emotional exhaustion* sebagai variabel mediator. Dengan demikian, penelitian ini berupaya menganalisis peran *emotional exhaustion* dalam memediasi hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang.

Pengujian hubungan antar variabel dalam penelitian ini dilakukan melalui analisis statistik yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel penelitian.

Analisis tersebut digunakan untuk menguji peran *emotional exhaustion* sebagai variabel mediator dalam hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being*.

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Berdasarkan model penelitian yang telah disusun, variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas, variabel tergantung, dan variabel mediator.

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab perubahan pada variabel lain (Sappaile, 2010). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah dukungan sosial (*social support*) yang dilambangkan dengan X.

2. Variabel Mediator (*Intervening Variable*)

Variabel mediator merupakan variabel yang berperan sebagai perantara dalam hubungan antara variabel bebas dan variabel tergantung (Urbayatun & Widhiarso, 2012). Variabel mediator dalam penelitian ini adalah *emotional exhaustion* yang dilambangkan dengan M. Variabel ini diasumsikan dapat menjelaskan mekanisme hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being*.

3. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas maupun variabel mediator (Asyorori & Andani, 2023). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *employee well-being* yang dilambangkan dengan Y.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional bertujuan untuk memberikan batasan yang jelas mengenai variabel penelitian sehingga tidak menimbulkan perbedaan penafsiran dalam proses penelitian (Anshori & Iswati, 2019). Selain itu, definisi operasional menjelaskan bagaimana

variabel penelitian diukur berdasarkan indikator tertentu. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dukungan Sosial

Dukungan sosial merupakan persepsi individu terhadap bantuan, perhatian, serta dukungan yang diperoleh dari lingkungan sosial di tempat kerja, baik dari atasan maupun rekan kerja. Dalam konteks penelitian ini, dukungan sosial berkaitan dengan sejauh mana pegawai merasakan adanya bantuan dan perhatian dari lingkungan kerja yang dapat membantu dalam menghadapi tuntutan pekerjaan.

Pada penelitian ini, dukungan sosial diukur melalui beberapa dimensi yaitu dukungan emosional, dukungan instrumental, dukungan informasional, dan dukungan penghargaan.

2. *Emotional exhaustion*

Emotional exhaustion merupakan kondisi kelelahan emosional yang dialami individu akibat tuntutan pekerjaan yang berkepanjangan sehingga individu merasa kehilangan energi secara psikologis dalam menjalankan tugas pekerjaannya.

Dalam penelitian ini, *emotional exhaustion* diukur melalui indikator yang menggambarkan kondisi kelelahan emosional, perasaan terkuras secara emosional akibat pekerjaan, penurunan semangat kerja, serta munculnya perasaan jenuh dalam bekerja.

3. *Employee well-being*

Employee well-being merupakan kondisi kesejahteraan individu dalam lingkungan kerja yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu *life well-being*, *workplace well-being*, dan *psychological well-being* (Zheng dkk., 2015). *Life well-being* berkaitan dengan kepuasan dan keseimbangan hidup individu secara umum di luar pekerjaan. *Workplace well-being* mencerminkan pengalaman positif individu dalam lingkungan kerja, termasuk kepuasan kerja dan hubungan sosial di tempat

kerja. *Psychological well-being* berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan psikologis, penerimaan diri, serta pertumbuhan pribadi individu. Dalam penelitian ini, *employee well-being* diukur melalui ketiga dimensi tersebut menggunakan skala yang diadaptasi dari instrumen Zheng dkk. (2015).

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian (Suriani & Jailani, 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Sekretariat DPRD Kota Malang. Pemilihan populasi tersebut didasarkan pada kesesuaian dengan fokus penelitian yang mengkaji hubungan antara dukungan sosial, *emotional exhaustion*, dan *employee well-being* dalam lingkungan kerja organisasi pemerintahan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Sekretariat DPRD Kota Malang, jumlah seluruh pegawai yang tercatat aktif bekerja di instansi tersebut adalah sebanyak 83 orang. Namun, berdasarkan kebijakan instansi, peneliti hanya diberikan akses terhadap 53 pegawai yang dapat dilibatkan sebagai responden penelitian. Dengan demikian, populasi terjangkau (*accessible population*) dalam penelitian ini adalah sebanyak 53 orang. Mengacu pada Sugiyono (2013), populasi terjangkau merupakan bagian dari populasi yang dapat dijangkau oleh peneliti sesuai dengan kondisi dan keterbatasan di lapangan.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian dan dianggap mewakili karakteristik populasi (Hutami, 2024). Karena jumlah populasi terjangkau dalam penelitian ini relatif kecil, yaitu sebanyak 53 orang, maka seluruh anggota populasi terjangkau dijadikan sebagai sampel penelitian. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 53 responden. Teknik yang

digunakan adalah *sampling* jenuh (*total sampling*), yaitu teknik penentuan sampel yang menjadikan seluruh anggota populasi terjangkau sebagai responden penelitian (Sugiyono, 2013).

E. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel merupakan metode yang digunakan untuk menentukan responden yang akan dijadikan sumber data dalam penelitian. Pemilihan teknik *sampling* dilakukan agar sampel yang digunakan mampu merepresentasikan karakteristik populasi yang diteliti (Asrulla et al., 2023).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling* jenuh (*total sampling*). *Sampling* jenuh merupakan teknik penentuan sampel yang menjadikan seluruh anggota populasi sebagai responden penelitian (Sugiyono, 2013). Teknik ini dipilih karena jumlah populasi terjangkau dalam penelitian ini relatif kecil, yaitu sebanyak 53 orang, sehingga seluruh anggota populasi terjangkau dapat dijangkau oleh peneliti. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 53 responden yang seluruhnya merupakan pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang

F. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian merupakan tahapan yang dilakukan dalam pelaksanaan penelitian secara sistematis mulai dari tahap persiapan hingga proses analisis data (Hidayat et al., 2025). Penyusunan prosedur penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai langkah-langkah yang dilakukan sehingga proses penelitian dapat berlangsung secara terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian.

1. Tahap Persiapan Penelitian

Tahap persiapan diawali dengan melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi fenomena yang berkaitan dengan kondisi *employee well-being* pada pegawai di lingkungan kerja. Selanjutnya dilakukan kajian literatur dari berbagai sumber ilmiah yang relevan guna memperkuat landasan teoritis mengenai dukungan sosial, *emotional exhaustion*, dan *employee well-being*.

Berdasarkan hasil kajian literatur tersebut, disusun rumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka konseptual, serta hipotesis penelitian. Tahap ini juga mencakup penyusunan proposal penelitian serta penyiapan instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

2. Tahap Penyusunan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel yang telah diuraikan dalam tinjauan pustaka. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan skala Likert yang berisi sejumlah pernyataan mengenai dukungan sosial di lingkungan kerja, tingkat *emotional exhaustion*, serta kondisi *employee well-being* yang dirasakan oleh pegawai.

Setiap pernyataan disusun untuk merepresentasikan indikator dari masing-masing variabel sehingga mampu menggambarkan kondisi responden secara lebih sistematis.

3. Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden penelitian yang merupakan pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang dan telah ditentukan sebagai sampel penelitian. Responden diminta untuk memberikan jawaban sesuai dengan kondisi yang dialami dalam lingkungan kerja.

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diperiksa kelengkapan jawabannya untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat digunakan dalam proses analisis.

4. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Data yang telah terkumpul selanjutnya diolah dengan memberikan skor pada setiap jawaban responden berdasarkan skala yang digunakan dalam kuesioner. Data yang telah diberi skor kemudian diinput ke dalam perangkat lunak statistik untuk dilakukan proses analisis menggunakan IBM SPSS Statistics dengan metode analisis regresi dan uji mediasi.

Analisis data dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel dukungan sosial, *emotional exhaustion*, dan *employee well-being*, serta untuk menguji peran *emotional exhaustion* sebagai variabel mediator dalam hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being*.

G. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh data penelitian sesuai dengan variabel yang diteliti (Jailani, 2023). Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian, yaitu dukungan sosial, *emotional exhaustion*, dan *employee well-being*. Kuesioner diberikan kepada responden yang merupakan pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang untuk memperoleh data mengenai kondisi dukungan sosial di lingkungan kerja, tingkat kelelahan emosional yang dialami pegawai, serta tingkat kesejahteraan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya.

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dengan lima alternatif jawaban yang menggambarkan tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan. Skala Likert dipilih karena mampu mengukur sikap, persepsi, dan pengalaman individu terhadap suatu fenomena sosial secara kuantitatif. Adapun alternatif jawaban dalam kuesioner penelitian ini terdiri dari:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Setiap item pernyataan dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian yang merujuk pada landasan teori dan instrumen yang telah digunakan dalam penelitian sebelumnya. Penggunaan instrumen adaptasi dilakukan agar alat ukur yang digunakan memiliki dasar teoritis yang jelas serta tingkat validitas dan reliabilitas yang lebih akurat.

1. Skala Dukungan Sosial

Skala dukungan sosial digunakan untuk mengukur tingkat dukungan yang diterima pegawai dari lingkungan sosial di tempat kerja. Dukungan sosial merupakan berbagai bentuk bantuan yang diberikan oleh individu kepada individu lain yang dapat membantu dalam menghadapi tuntutan pekerjaan (Hidayati et al., 2023).

Menurut James S. House (1981), dukungan sosial terdiri dari beberapa bentuk utama, yaitu dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental, dan dukungan informasi. Keempat bentuk dukungan tersebut dapat membantu individu dalam mengatasi tekanan kerja serta meningkatkan kesejahteraan dalam bekerja.

Dalam penelitian ini, pengukuran dukungan sosial didasarkan pada empat dimensi utama yang mencerminkan bentuk dukungan yang diterima individu dalam lingkungan kerja. Skala ini dimodifikasi dari skala yang dikembangkan oleh Maspeke (2021) dalam penelitian tentang Pengaruh Dukungan Sosial Dan Modal Psikologis Terhadap Keseimbangan Kehidupan Kerja Perempuan Pekerja Saat Work From Home. Adapun rincian indikator skala dukungan sosial disajikan sebagai berikut.

Tabel 3. 1 Skala Dukungan Sosial.

No	Dimensi	Indikator	Item	Jumlah
1	Dukungan Emosional	Perhatian dan empati dari rekan kerja	X1, X2	2
2	Dukungan Penghargaan	Pengakuan dan apresiasi terhadap kinerja	X3, X4	2
3	Dukungan Instrumental	Bantuan nyata dalam menyelesaikan pekerjaan	X5, X6	2

4	Dukungan Informasi	Pemberian saran atau arahan terkait pekerjaan	X7, X8	2
---	--------------------	---	--------	---

2. Skala *Emotional Exhaustion*

Skala *emotional exhaustion* digunakan untuk mengukur tingkat kelelahan emosional yang dialami pegawai sebagai akibat dari tekanan kerja yang berlangsung secara terus-menerus. *Emotional exhaustion* merupakan salah satu dimensi utama dari *burnout* yang menggambarkan kondisi ketika individu merasa terkuras secara emosional akibat tuntutan pekerjaan (Rambe & Pareke, 2024).

Maslach dan Jackson (1981) menjelaskan bahwa *emotional exhaustion* merupakan kondisi ketika individu merasa terkuras secara emosional akibat tuntutan pekerjaan yang berlebihan. Kondisi ini ditandai dengan perasaan lelah secara emosional setelah bekerja, perasaan kehabisan energi psikologis di akhir hari kerja, serta munculnya rasa jenuh dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Dalam penelitian ini, hanya dimensi *emotional exhaustion* yang digunakan karena penelitian ini tidak bertujuan mengukur *burnout* secara keseluruhan, melainkan berfokus pada kelelahan emosional sebagai mekanisme psikologis yang memediasi hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being*. Kondisi seperti ini dapat muncul ketika individu menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi dalam jangka waktu yang panjang.

Dalam penelitian ini, *emotional exhaustion* diukur melalui beberapa indikator yang menggambarkan kondisi kelelahan emosional yang dialami individu dalam bekerja. Skala ini dimodifikasi dari skala yang dikembangkan oleh Faizin (2025) dalam penelitian tentang Pengaruh *Emotional exhaustion* Terhadap Kecemasan Akademik Di Moderasi Adversity Quotient Pada Mahasiswa Tingkat Akhir Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Adapun rincian indikator skala *emotional exhaustion* adalah sebagai berikut.

Tabel 3. 2 Skala *Emotional exhaustion*.

No	Dimensi	Indikator	Item	Jumlah
1	Kelelahan Emosional	Perasaan lelah secara emosional akibat pekerjaan	M1, M2	2
2	Kehabisan Energi	Perasaan kehilangan energi dalam bekerja	M3, M4	2
3	Kejenuhan Kerja	Merasa jenuh dan tertekan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan	M5, M6	2

3. Skala *Employee Well-Being*

Skala *employee well-being* digunakan untuk mengukur tingkat kesejahteraan yang dirasakan pegawai dalam lingkungan kerja. *Employee well-being* menggambarkan kondisi psikologis positif yang dialami individu dalam bekerja, yang tercermin dari kepuasan terhadap pekerjaan, kondisi psikologis yang baik, serta hubungan sosial yang positif di tempat kerja.

Dalam penelitian ini, pengukuran *employee well-being* didasarkan pada teori Zheng dkk. (2015) yang membagi *employee well-being* ke dalam tiga dimensi utama, yaitu *life well-being*, *workplace well-being*, dan *psychological well-being*. Ketiga dimensi tersebut dipilih karena mampu menggambarkan kondisi kesejahteraan individu secara menyeluruh, baik dari aspek kehidupan pribadi, pengalaman kerja, maupun pemenuhan kebutuhan psikologis. Skala ini diadaptasi dari instrumen yang dikembangkan oleh Zheng dkk. (2015) dan dimodifikasi sesuai dengan konteks penelitian pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang.

Dalam penelitian ini, *employee well-being* diukur melalui beberapa indikator yang mencerminkan kondisi kesejahteraan individu di tempat kerja. Skala ini diadaptasi dari instrumen Zheng dkk. (2015) yang telah diadaptasi ke dalam Bahasa

Indonesia oleh Rahmi et al. dalam penelitian tentang Adaptasi *Employee well-being* Scale (EWBS) Versi Bahasa Indonesia. Adapun rincian indikator skala *employee well-being* disajikan sebagai berikut.

Tabel 3. 3 Skala *Employee well-being*.

No	Dimensi	Indikator	Item	Jumlah
1	<i>Life Well-Being</i>	Kepuasan dan kebahagiaan hidup secara umum	Y1- Y6	6
2	<i>Workplace Well-being</i>	Kepuasan dan pengalaman positif dalam pekerjaan	Y7- Y12	6
3	<i>Psychological Well-being</i>	Penerimaan diri dan pertumbuhan pribadi	Y13- Y18	6

H. Proses Adaptasi Instrumen

Proses adaptasi instrumen dalam penelitian ini dilakukan agar item pernyataan sesuai dengan konteks penelitian tanpa mengubah makna utama dari konstruk yang diukur. Adapun tahapan adaptasi instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penyesuaian Bahasa dan Konteks

Item pernyataan disesuaikan dengan kondisi lingkungan kerja pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang agar lebih mudah dipahami oleh responden dan sesuai dengan konteks pekerjaan pegawai pemerintahan.

2. Uji Ahli (*Expert Judgment*)

Instrumen yang telah disusun selanjutnya dikonsultasikan kepada dosen pembimbing atau pihak yang memahami bidang psikologi industri dan organisasi untuk memperoleh masukan terkait kesesuaian isi item dengan indikator variabel penelitian.

3. Uji Coba Instrumen (*Try Out*)

Instrumen diuji coba kepada responden yang memiliki karakteristik serupa dengan subjek penelitian untuk mengetahui tingkat kejelasan item serta memastikan bahwa pernyataan dapat dipahami dengan baik oleh responden.

4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah dilaksanakan try out atau penyebaran angket untuk uji coba, instrumen diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa item pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten.

I. Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana item pernyataan dalam instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat (Amalia & Arthur, 2023). Instrumen yang valid menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dapat merepresentasikan konstruk yang diukur dalam penelitian (Zayrin et al., 2025).

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment melalui aplikasi IBM SPSS Statistics. Uji ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total variabel. Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka item pernyataan dinyatakan valid
- b. Jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid

Nilai r_{tabel} ditentukan berdasarkan jumlah responden pada taraf signifikansi 5%. Item pernyataan yang dinyatakan valid kemudian dapat digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur suatu variabel. Instrumen yang reliabel menunjukkan bahwa item pernyataan dalam kuesioner memiliki tingkat kestabilan yang baik apabila digunakan dalam pengukuran yang berulang (Subhaktiyasa, 2024).

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha melalui aplikasi IBM SPSS *Statistics*. Nilai Cronbach's Alpha digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi internal dari item pernyataan dalam setiap variabel penelitian. Interpretasi nilai Cronbach's Alpha dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Interpretasi Nilai Cronbach's Alpha.

Nilai Alpha	Keterangan
> 0,90	Sangat Reliabel
0,70 – 0,90	Reliabel
0,60 – 0,70	Cukup Reliabel
< 0,60	Tidak Reliabel

Instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Apabila nilai reliabilitas memenuhi kriteria tersebut, maka seluruh item pernyataan dalam variabel penelitian dapat digunakan untuk analisis data selanjutnya.

J. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS *Statistics*. Analisis data dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial, *emotional exhaustion*, dan *employee well-being*, serta untuk menguji peran *emotional exhaustion* sebagai variabel mediator dalam hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being*.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear dan uji mediasi.

1. Analisis Regresi Linear

Analisis regresi linear digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variabel dalam penelitian (Nurhaswinda et al., 2025). Analisis ini bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel independen, variabel mediator, dan variabel dependen.

Dalam penelitian ini, analisis regresi digunakan untuk menguji beberapa hubungan berikut:

- a. Pengaruh dukungan sosial terhadap *emotional exhaustion*
- b. Pengaruh dukungan sosial terhadap *employee well-being*
- c. Pengaruh *emotional exhaustion* terhadap *employee well-being*

Hasil analisis regresi dapat dilihat melalui nilai koefisien regresi, nilai t, serta tingkat signifikansi (p-value).

Kriteria pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 5 Kriteria Pengujian Hipotesis.

Kriteria	Keputusan
Sig. < 0,05	Hubungan signifikan
Sig. > 0,05	Hubungan tidak signifikan

2. Uji Mediasi

Uji mediasi dilakukan untuk mengetahui apakah *emotional exhaustion* berperan sebagai variabel perantara dalam hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being*.

Pengujian mediasi dalam penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan *bootstrapping* melalui PROCESS Macro Hayes (2018) pada IBM SPSS Statistics. Pendekatan *bootstrapping* dipilih karena lebih sesuai untuk ukuran sampel kecil dan tidak mengasumsikan normalitas distribusi efek tidak langsung, sehingga menghasilkan estimasi yang lebih akurat (Hayes, 2013).

Kriteria pengujian mediasi adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 6 Kriteria Pengujian Mediasi.

Kriteria	Keputusan
p-value < 0,05	Mediasi signifikan
p-value > 0,05	Mediasi tidak signifikan

Hasil pengujian ini akan menunjukkan apakah *emotional exhaustion* berperan sebagai mediator penuh (full mediation) atau mediator parsial (partial mediation) dalam hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being*

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian

1. Profil Sekretariat DPRD Kota Malang

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Sekretariat DPRD Kota Malang yang berada di Jl. Tugu No. 1A, Kiduldalem, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur. Sekretariat DPRD Kota Malang adalah unit layanan administrasi yang bertugas membantu kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD Kota Malang. Sekretariat DPRD dipimpin oleh seorang Sekretaris DPRD yang secara administratif bertanggung jawab kepada walikota melalui sekretaris daerah dan secara teknis operasional kepada pimpinan DPRD. Selain itu, sekretariat juga berfungsi sebagai penghubung antara kebutuhan administrasi DPRD dan pemerintah daerah.

Sekretariat DPRD bertanggung jawab untuk melaksanakan layanan administrasi dan menyediakan dukungan dalam pelaksanaan tugas serta fungsi DPRD. Dalam menjalankan tanggung jawab ini, sekretariat melakukan beberapa peran, termasuk penyusunan kebijakan dalam bidang layanan administrasi DPRD dan pelaksanaan administrasi sekretariat. Di samping itu, sekretariat juga mempunyai kewajiban untuk mengelola administrasi keuangan DPRD agar pengelolaan anggaran dapat berlangsung dengan teratur dan sesuai dengan peraturan yang ada. Melalui tugas dan fungsinya, diharapkan sekretariat DPRD dapat memberikan layanan yang efisien dan efektif untuk semua kegiatan DPRD Kota Malang.

Selain melaksanakan peran administratif, Sekretariat DPRD Kota Malang juga mengerjakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh walikota atau pimpinan DPRD sesuai dengan

bidang dan kewenangannya. Dalam melaksanakan semua tanggung jawab tersebut, sekretariat berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui peningkatan sumber daya manusia dan sistem administrasi yang lebih efektif. Pelaksanaan layanan yang profesional dan bertanggung jawab menjadi salah satu cara mendukung terwujudnya pengelolaan pemerintah yang baik. Dengan adanya bantuan dari sekretariat DPRD, diharapkan semua kegiatan DPRD Kota Malang dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan visi misi pemerintahan daerah

Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang yang berjumlah 83 orang. Peneliti menggunakan teknik sampling jenuh dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh anggota populasi. Namun, dalam pelaksanaan pengumpulan data, peneliti tidak memperoleh akses penelitian untuk menjangkau seluruh pegawai secara menyeluruh sehingga hanya 53 kuesioner yang berhasil dikembalikan dan diisi lengkap. Keterbatasan akses tersebut berkaitan dengan aktivitas kerja pegawai yang padat, jadwal kedinasan yang berubah-ubah, serta keterbatasan waktu pengumpulan data di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Malang. Oleh karena itu, analisis penelitian dilakukan berdasarkan 53 responden yang memenuhi kriteria kelengkapan data. Berikut keterangan responden penelitian:

No	Keterangan	Jumlah
1.	Populasi Pegawai	83
2.	Kuesioner Disebarkan	83
3.	Kuesioner Kembali	53
4.	Kuesioner Tidak Kembali	30
5.	Data Diolah	53

2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan umum tentang pegawai yang menjadi objek penelitian di Sekretariat DPRD Kota Malang. Data mengenai karakteristik peserta mencakup umur pegawai, jenis

kelamin, jabatan dan lama bekerja. Penyajian data karakteristik responden bertujuan untuk menyampaikan informasi terkait kondisi individu yang terlibat dalam penelitian. Dengan informasi tersebut pembaca dapat memahami latar belakang responden yang menjadi asal data penelitian. Berikut tabel distribusi frekuensi responden dengan narasi penjelasannya sesuai dengan tabel data:

a. Umur Pegawai

Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Umur Pegawai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-30 Tahun	16	30.2	30.2	30.2
31-40 Tahun	10	18.9	18.9	49.1
41-50 Tahun	14	26.4	26.4	75.5
51-60 Tahun	13	24.5	24.5	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa responden tertinggi berada pada rentang usia 20-30 tahun dengan jumlah 16 anggota dan frekuensi sebanyak 30,2%. Responden dengan rentang usia 41-50 tahun berjumlah 14 anggota dengan frekuensi sebanyak 26,4%. Selanjutnya responden dengan rentang usia 51-60 tahun berjumlah 13 anggota dengan frekuensi sebanyak 24,5%. Sementara itu responden terendah berada pada rentang usia 31-40 tahun dengan jumlah 10 anggota dan frekuensi

sebanyak 18,9%. Data tersebut menyatakan bahwa sebagian besar pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang berada pada rentang usia produktif bekerja.

Berdasarkan pernyataan data di atas, disimpulkan bahwa responden penelitian memiliki variasi usia. Beragamnya usia responden mencerminkan perbedaan pengalaman serta tingkat kematangan dalam bekerja di Sekretariat DPRD Kota Malang. Pegawai yang berada pada rentang usia lebih tua biasanya memiliki lebih banyak pengalaman kerja dibandingkan dengan pegawai yang lebih muda. Situasi ini dapat berpengaruh terhadap metode kerja, pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas dalam lingkungan kerja.

b. Jenis Kelamin Pegawai

Karakteristik responden yang dilihat dari jenis kelamin bertujuan untuk mengetahui proporsi pegawai laki-laki dan perempuan yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Variasi jenis kelamin di suatu lembaga dapat memberikan gambaran tentang keadaan sumber daya manusia di tempat kerja. Selain itu, keragaman di antara pegawai bisa mendorong perbaikan kolaborasi dan pembagian tugas dalam organisasi. Informasi terkait jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	36	67.9	67.9	67.9
	Perempuan	17	32.1	32.1	100.0

Total	53	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa mayoritas responden penelitian ini adalah laki-laki dengan jumlah 36 anggota dan persentase sebanyak 67,9%. Sedangkan responden Perempuan sebanyak 17 anggota dengan persentase berjumlah 31,1%. Angka tersebut menunjukkan di Sekretariat DPRD Kota Malang jumlah pegawai laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan pegawai perempuan. Meskipun demikian, antara pegawai laki-laki dan perempuan dalam lembaga ini memiliki kontribusi dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Malang.

c. Jabatan

Karakteristik responden yang ditinjau berdasarkan jabatan digunakan untuk menentukan posisi atau peran pegawai di Sekretariat DPRD Kota Malang. Jabatan dalam organisasi mencerminkan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab sesuai dengan spesialisasi masing-masing. Perbedaan dalam jabatan juga menggambarkan struktur organisasi yang beroperasi di lingkungan kerja. Informasi mengenai jabatan responden dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Jabatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bendahara	1	1.9	1.9	1.9
Kepala Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan	1	1.9	1.9	3.8

Penata Layanan Operasional	4	7.5	7.5	11.3
Pengadministrasi Perkantoran	15	28.3	28.3	39.6
Perisalah Legislatif	1	1.9	1.9	41.5
Penyusun Materi Hukum dan PerundangUndangan	1	1.9	1.9	43.4
Penelaah Teknis Kebijakan	2	3.8	3.8	47.2
Kasubag TU dan Kepegawaian	1	1.9	1.9	49.1
Operator Layanan Operasional	9	17.0	17.0	66.0
Pengelola Umum Operasional	1	1.9	1.9	67.9
P3K	7	13.2	13.2	81.1
Staff	6	11.3	11.3	92.5
Tanpa Keterangan	4	7.5	7.5	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel berikut, diketahui bahwa jabatan yang paling umum diantara responden adalah pengadministrasi perkantoran dengan jumlah 15 anggota dengan persentase 28,3%. Selanjutnya terdapat 9 anggota atau 17% menjabat sebagai

operator layanan operasional, 7 anggota atau 13,2% sebagai P3K dan 6 orang atau 11,3% sebagai staff. Sedangkan jabatan lainnya memiliki jumlah responden yang lebih sedikit, yakni berkisar antara 1 hingga 4 orang pada setiap kategori jabatan. Data ini menyatakan bahwa pegawai di Sekretariat DPRD Kota Malang menjalankan beragam tugas dan tanggung jawab sesuai dengan struktur organisasi yang ada.

d. Lama Bekerja

Karakteristik responden yang dilihat dari masa kerja bertujuan untuk mengukur durasi pegawai dalam bekerja di Sekretariat DPRD Kota Malang. Lama bekerja ini dapat menyatakan tingkat pengalaman dan pemahaman pegawai akan tugas dan lingkungan kerjanya. Pegawai yang telah bekerja lebih lama umumnya memiliki lebih banyak pengalaman dibandingkan pegawai yang baru mulai. Informasi mengenai lama bekerja responden dalam penelitian disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Lama Bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0-5 Tahun	24	45.3	45.3	45.3
6-10 Tahun	12	22.6	22.6	67.9
11-15 Tahun	6	11.3	11.3	79.2
16-20 Tahun	1	1.9	1.9	81.1
21-25 Tahun	0	0	0	0

26-30 Tahun	2	3.8	3.8	84.9
Tanpa Keterangan	8	15.1	15.1	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Dari tabel di atas, terlihat bahwa mayoritas responden memiliki masa kerja selama 0-5 tahun, dengan total 24 orang dengan persentase sebanyak 45,3%. Kemudian ada 12 orang atau 22,6% yang memiliki masa kerja selama 6-10 tahun, sedangkan 6 orang atau 11,3% untuk masa kerja 11-15 tahun. Terdapat juga 1 orang dengan masa kerja 16-20 tahun atau sebesar 1,9% dan terakhir ada 2 orang yang memiliki masa kerja selama 26-30 tahun dengan persentase 3,8%. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang termasuk dalam kategori masa kerja yang relatif baru hingga menengah.

B. Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian memberikan pemahaman umum terhadap data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden dalam penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini mencakup dukungan sosial sebagai variabel independen, kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) sebagai variabel mediasi dan kesejahteraan pegawai (*employee well-being*) sebagai variabel dependen. Analisis deskriptif dilaksanakan untuk mengidentifikasi nilai minimum, maksimum, rata-rata dan deviasi standar dari setiap variabel yang diteliti. Dengan analisis ini, peneliti dapat mengevaluasi kondisi umum respons dari para responden terhadap variabel yang sedang diteliti.

1. Deskripsi Variabel Dukungan Sosial (X)

Variabel dukungan sosial digunakan untuk mengukur seberapa banyak dukungan sosial yang diterima pegawai di tempat kerja. Sumber dukungan sosial bisa berasal dari teman kerja, atasan maupun lingkungan kerja lain yang memfasilitasi pegawai dalam menyelesaikan tugasnya. Hasil analisis deskriptif mengenai dukungan sosial disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Dukungan Sosial (X)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TOTAL X (Dukungan Sosial)	53	24	40	32.26	3.504
Valid N (listwise)	53				

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa variabel dukungan sosial memiliki nilai minimum sebesar 24 dan nilai maksimum sebesar 40. Rata-rata nilai dukungan sosial adalah 32,26 dengan deviasi standar sebesar 3,504. Hasil rata-rata menunjukkan bahwa responden memiliki skor dukungan sosial yang relatif cukup tinggi dibandingkan dengan nilai minimum. Sedangkan untuk nilai deviasi standar relatif lebih kecil dibandingkan rentang skor data sebesar 16 poin (40-24). Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden cenderung tidak terlalu menyebar dan sebagian besar responden memberikan penilaian yang relatif serupa terhadap dukungan sosial yang mereka terima di lingkungan kerja.

2. Deskripsi Variabel *Emotional Exhaustion* (M)

Variabel *emotional exhaustion* digunakan untuk menilai seberapa besar kelelahan emosional yang dialami pegawai dalam menjalankan tugasnya. *Emotional exhaustion* adalah kondisi dimana seseorang merasa letih secara emosional akibat tekanan pekerjaan yang tinggi. Hasil analisis deskriptif variabel *emotional exhaustion* disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel *Emotional exhaustion* (M)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TOTAL M (<i>Emotional Exhaustion</i>)	53	6	30	17.72	4.928
Valid N (listwise)	53				

Menurut tabel di atas, variabel *emotional exhaustion* memiliki nilai minimum sebesar 6 dan nilai maksimum sebesar 30. Rata-rata nilai dari variabel *emotional exhaustion* adalah 17,72 dengan deviasi standar sebesar 4,928. Hasil rata-rata menunjukkan bahwa responden memiliki skor *emotional exhaustion* yang relatif sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan nilai minimum. Nilai deviasi standar yang cukup tinggi menunjukkan bahwa variasi jawaban responden mengenai *emotional exhaustion* cukup beragam. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat *emotional exhaustion* yang dirasakan pegawai tidak sama dan dipengaruhi oleh kondisi kerja maupun pengalaman individu masing-masing.

3. Deskripsi Variabel *Employee Well-Being* (Y)

Variabel *employee well-being* berfungsi untuk mengukur seberapa baik kesejahteraan pegawai di dalam lingkungan kerja. *Employee well-being* mencerminkan aspek fisik, psikologis dan

sosial yang dialami pegawai saat melaksanakan tugas. Hasil analisis deskriptif untuk variabel *employee well-being* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel *Employee well-being* (Y)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TOTAL Y (Employee <i>Well-being</i>)	53	59	81	71.21	4.853
Valid N (listwise)	53				

Berdasarkan tabel tersebut diketahui variabel *employee well-being* memiliki nilai minimum sebesar 59 dan nilai maksimum sebesar 81. Rata-rata nilai untuk *employee well-being* adalah 71,21 dengan deviasi standar sebesar 4,853. Hasil rata-rata menunjukkan bahwa responden memiliki skor *employee well-being* yang relatif cukup tinggi dibandingkan dengan nilai minimum. Selain itu, nilai deviasi standar yang relatif kecil dibandingkan rentang skor sebesar 22 poin (81-59). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *employee well-being* responden cenderung berada pada kisaran yang tidak terlalu jauh berbeda antara satu pegawai dengan pegawai lainnya.

C. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment melalui aplikasi IBM SPSS Statistics. Uji ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total variabel. Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka item pernyataan dinyatakan valid

- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid

Nilai r_{tabel} ditentukan berdasarkan jumlah responden pada taraf signifikansi 5%. Responden yang digunakan sebagai sampel uji coba berjumlah 20 responden dengan 32 soal, maka r_{tabel} pada penelitian ini sejumlah 0,444. Item pernyataan yang dinyatakan valid kemudian dapat digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian.

Tabel 4. 8 Uji Validitas

No	Soal	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	X1	0,534	0,444	Valid
2.	X2	0,663	0,444	Sangat Valid
3.	X3	0,545	0,444	Valid
4.	X4	0,508	0,444	Valid
5.	X5	0,530	0,444	Valid
6.	X6	0,455	0,444	Valid
7.	X7	0,599	0,444	Sangat Valid
8.	X8	0,484	0,444	Valid
9.	M1	0,473	0,444	Valid
10.	M2	0,519	0,444	Valid
11.	M3	0,516	0,444	Valid
12.	M4	0,549	0,444	Valid
13.	M5	0,513	0,444	Valid
14.	M6	0,501	0,444	Valid
15.	Y1	0,503	0,444	Valid
16.	Y2	0,476	0,444	Valid
17.	Y3	0,488	0,444	Valid
18.	Y4	0,519	0,444	Valid
19.	Y5	0,734	0,444	Sangat Valid

20.	Y6	0,621	0,444	Sangat Valid
21.	Y7	0,465	0,444	Valid
22.	Y8	0,651	0,444	Sangat Valid
23.	Y9	0,582	0,444	Sangat Valid
24.	Y10	0,492	0,444	Valid
25.	Y11	0,470	0,444	Valid
26.	Y12	0,482	0,444	Valid
27.	Y13	0,595	0,444	Sangat Valid
28.	Y14	0,544	0,444	Valid
29.	Y15	0,681	0,444	Sangat Valid
30.	Y16	0,478	0,444	Valid
31.	Y17	0,465	0,444	Valid
32.	Y18	0,454	0,444	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas yang terdapat pada tabel di atas, terlihat bahwa semua item pernyataan menunjukkan nilai r hitung yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai r tabel yang mencapai 0,444. Ini menyatakan bahwa semua item pada variabel dukungan sosial (X), *emotional exhaustion* (M) dan *employee well-being* (Y) dianggap valid dan siap untuk digunakan dalam penelitian. Beberapa item bahkan menunjukkan nilai korelasi yang cukup tinggi, yang termasuk dalam kategori sangat valid. Dengan demikian, seluruh pernyataan pada kuesioner yang akan digunakan untuk mengukur variabel penelitian sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

2. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha melalui aplikasi IBM SPSS *Statistics*. Nilai Cronbach's Alpha digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi internal dari item pernyataan

dalam setiap variabel penelitian. Interpretasi nilai Cronbach's Alpha dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 9 Interpretasi nilai Cronbach's Alpha

Nilai Alpha	Keterangan
> 0,90	Sangat Reliabel
0,70 – 0,90	Reliabel
0,60 – 0,70	Cukup Reliabel
< 0,60	Tidak Reliabel

Instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Apabila nilai reliabilitas memenuhi kriteria tersebut, maka seluruh item pernyataan dalam variabel penelitian dapat digunakan untuk analisis data selanjutnya. Adapun berikut hasil uji reliabilitas pada 32 soal yang akan digunakan peneliti:

Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.915	32

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, dinyatakan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,915 dengan total item sebanyak 32 pernyataan. Nilai ini menunjukkan bahwa instrument penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi, karena nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,90. Ini berarti bahwa instrument penelitian dapat memberikan hasil yang konsisten jika digunakan untuk pengukuran ulang. Oleh karena itu, kuesioner yang diterapkan dalam penelitian ini layak dan dapat dianggap sebagai alat yang dapat diandalkan untuk pengumpulan data penelitian.

D. Pengaruh Dukungan Sosial terhadap *Employee well-being* pada Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang

1. Uji Normalitas

Sebelum menganalisis regresi linear sederhana, perlu dilakukan pengujian normalitas untuk mengetahui apakah data yang diperoleh memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov dikarenakan jumlah responden penelitian mencapai 53 atau lebih dari 50. Data dapat dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansi melebihi angka 0,05. Uji normalitas merupakan salah satu prasyarat sebelum melaksanakan analisis regresi linear. Hasil dari uji normalitas pada rumusan masalah “Pengaruh Dukungan Sosial terhadap *Employee well-being* pada Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang” dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 11 Uji Normalitas (X-Y)

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X - Y	.091	53	.200*	.986	53	.783

*. This is a lower bound of the true significance.

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai signifikansi pada uji Kolmogorov-Smirnov adalah 0,200. Nilai ini lebih tinggi dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian pada rumusan masalah “Pengaruh Dukungan Sosial terhadap *Employee well-being* pada Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang” berdistribusi normal. Hasil ini menunjukkan bahwa data sudah memenuhi kriteria untuk melakukan analisis regresi linear sederhana. Dengan demikian, langkah selanjutnya dalam uji hipotesis dapat dilanjutkan.

2. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear bertujuan untuk mengidentifikasi

pengaruh antara variabel dalam penelitian. Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menilai dampak dukungan sosial terhadap *employee well being* di Sekretariat DPRD Kota Malang. Hasil analisis regresi dapat dilihat dari nilai koefisien regresi, nilai t hitung dan tingkat signifikansi (Sig.). kriteria uji hipotesis dalam penelitian menyatakan bahwa jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis tersebut dianggap signifikan.

Selain melihat arah dan signifikansi pengaruh antar variabel, analisis regresi linear sederhana juga dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Informasi tersebut dapat dilihat melalui nilai R, R Square (R^2), dan Adjusted R Square yang terdapat pada tabel Model Summary. Nilai R Square menunjukkan persentase kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dalam model penelitian. Adapun hasil uji Model Summary pada pengaruh dukungan sosial terhadap *employee well-being* disajikan pada tabel berikut.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.602 ^a	.362	.350	3.914

a. Predictors: (Constant), TOTAL X (Dukungan Sosial)

b. Dependent Variable: TOTAL Y (*Employee well-being*)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai R Square sebesar 0,362, hal ini menunjukkan bahwa variabel dukungan sosial mampu menjelaskan *employee well-being* sebesar 36,2%, sedangkan sisanya sebesar 63,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 4. 12 Uji Regresi Linear Sederhana (X-Y)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	44.312	5.027		8.815	.000
	TOTAL X (Dukungan Sosial)	.834	.155	.602	5.381	.000

a. Dependent Variable: TOTAL Y (*Employee well-being*)

Berdasarkan tabel di atas, variabel dukungan sosial menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,834 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, hal ini menyatakan bahwa dukungan sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap *employee well-being* di Sekretariat DPRD Kota Malang. Nilai koefisien regresi sebesar 0,834 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu poin pada skor dukungan sosial akan meningkatkan skor *employee well-being* sebesar 0,834 poin. Selain itu, nilai konstanta sebesar 44,312 menunjukkan bahwa ketika dukungan sosial bernilai nol, maka nilai *employee well-being* diprediksi sebesar 44,312. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan dukungan sosial memiliki kontribusi positif terhadap peningkatan *employee well-being*.

E. Pengaruh Dukungan Sosial terhadap *Emotional exhaustion* pada Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang

1. Uji Normalitas

Sebelum menganalisis regresi linear sederhana, perlu dilakukan pengujian normalitas untuk mengetahui apakah data yang diperoleh memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov dikarenakan

jumlah responden penelitian mencapai 53 atau lebih dari 50. Data dapat dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansi melebihi angka 0,05. Uji normalitas merupakan salah satu prasyarat sebelum melaksanakan analisis regresi linear. Hasil dari uji normalitas pada rumusan masalah “Pengaruh Dukungan Sosial terhadap *Emotional exhaustion* pada Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang” dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 13 Uji Normalitas (X-M)

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X - M	.091	53	.200*	.972	53	.253

*. This is a lower bound of the true significance.

a. *Lilliefors Significance Correction*

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai signifikansi pada uji Kolmogorov-Smirnov adalah 0,200. Nilai ini lebih tinggi dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian pada rumusan masalah “Pengaruh Dukungan Sosial terhadap *Emotional exhaustion* pada Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang” berdistribusi normal. Hasil ini menunjukkan bahwa data sudah memenuhi kriteria untuk melakukan analisis regresi linear sederhana. Dengan demikian, langkah selanjutnya dalam uji hipotesis dapat dilanjutkan.

2. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh antara variabel dalam penelitian. Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menilai dampak dukungan sosial terhadap *emotional exhaustion* di Sekretariat DPRD Kota Malang. Hasil analisis regresi dapat dilihat dari nilai koefisien regresi, nilai t hitung dan tingkat signifikansi (Sig.). kriteria uji hipotesis dalam penelitian menyatakan bahwa jika

nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis tersebut dianggap signifikan.

Selain melihat arah dan signifikansi pengaruh antar variabel, analisis regresi linear sederhana juga dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Informasi tersebut dapat dilihat melalui nilai R, R Square (R^2), dan Adjusted R Square yang terdapat pada tabel Model Summary. Nilai R Square menunjukkan persentase kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dalam model penelitian. Adapun hasil uji Model Summary pada pengaruh dukungan sosial terhadap *emotional exhaustion* disajikan pada tabel berikut.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.137 ^a	.019	.000	4.929

a. Predictors: (Constant), TOTAL X (Dukungan Sosial)

b. Dependent Variable: TOTAL M (*Emotional exhaustion*)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai R Square sebesar 0,019, hal ini menunjukkan bahwa variabel dukungan sosial mampu menjelaskan *emotional exhaustion* sebesar 1,9%, sedangkan sisanya sebesar 98,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 4. 14 Uji Regresi Linear Sederhana (X-M)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.502	6.331		1.817	.075

TOTAL X (Dukungan Sosial)	.193	.195	.137	.987	.328
------------------------------	------	------	------	------	------

a. Dependent Variable: TOTAL M (*Emotional exhaustion*)

Berdasarkan tabel di atas, variabel dukungan sosial menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,193 dengan nilai signifikansi sebesar 0,328. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, hal ini menyatakan bahwa dukungan sosial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *emotional exhaustion* di Sekretariat DPRD Kota Malang. Koefisien regresi yang positif mengindikasikan bahwa semakin banyak dukungan sosial yang diterima pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kelelahan emosional tersebut, namun pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik. Selain itu, nilai t hitung yang mencapai 0,987 lebih kecil daripada nilai tabel sebesar 2,007 sehingga dinyatakan bahwa hipotesis penelitian ditolak. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap *emotional exhaustion* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang dinyatakan ditolak. Hasil penelitian justru menunjukkan arah hubungan positif, meskipun hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik. Oleh karena itu, dukungan sosial dalam penelitian ini tidak terbukti mampu menurunkan *emotional exhaustion* pegawai.

F. Pengaruh *Emotional exhaustion* terhadap *Employee well-being* pada Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang

1. Uji Normalitas

Sebelum menganalisis regresi linear sederhana, perlu dilakukan pengujian normalitas untuk mengetahui apakah data yang diperoleh memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov dikarenakan jumlah responden penelitian mencapai 53 atau lebih dari 50. Data

dapat dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansi melebihi angka 0,05. Uji normalitas merupakan salah satu prasyarat sebelum melaksanakan analisis regresi linear. Hasil dari uji normalitas pada rumusan masalah “Pengaruh *Emotional exhaustion* terhadap *Employee well-being* pada Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang” dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 15 Uji Normalitas (M-Y)

Tests of Normality						
Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
M - Y	.059	53	.200*	.980	53	.519

*. This is a lower bound of the true significance.

a. *Lilliefors Significance Correction*

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai signifikansi pada uji Kolmogorov-Smirnov adalah 0,200. Nilai ini lebih tinggi dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian pada rumusan masalah “Pengaruh *Emotional exhaustion* terhadap *Employee well-being* pada Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang” berdistribusi normal. Hasil ini menunjukkan bahwa data sudah memenuhi kriteria untuk melakukan analisis regresi linear sederhana. Dengan demikian, langkah selanjutnya dalam uji hipotesis dapat dilanjutkan.

2. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh antara variabel dalam penelitian. Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menilai dampak *emotional exhaustion* dan *employee well-being* di Sekretariat DPRD Kota Malang. Hasil analisis regresi dapat dilihat dari nilai koefisien regresi, nilai t hitung dan tingkat signifikansi (Sig.). kriteria uji hipotesis dalam penelitian menyatakan bahwa jika

nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis tersebut dianggap signifikan.

Selain melihat arah dan signifikansi pengaruh antar variabel, analisis regresi linear sederhana juga dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Informasi tersebut dapat dilihat melalui nilai R, R Square (R^2), dan Adjusted R Square yang terdapat pada tabel Model Summary. Nilai R Square menunjukkan persentase kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dalam model penelitian. Adapun hasil uji Model Summary pada pengaruh *emotional exhaustion* terhadap *employee well-being* disajikan pada tabel berikut.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.056 ^a	.003	-.016	4.893

a. Predictors: (Constant), TOTAL M (*Emotional exhaustion*)

b. Dependent Variable: TOTAL Y (*Employee well-being*)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai R Square sebesar 0,003, hal ini menunjukkan bahwa variabel *emotional exhaustion* mampu menjelaskan *employee well-being* sebesar 0,3%, sedangkan sisanya sebesar 99,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 4. 16 Uji Regresi Linear Sederhana (M-Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	70.224	2.530		27.754	.000

TOTAL M (<i>Emotional Exhaustion</i>)	.056	.138	.056	.403	.688
--	------	------	------	------	------

a. Dependent Variable: TOTAL Y (*Employee well-being*)

Berdasarkan tabel di atas, variabel *emotional exhaustion* menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,056 dengan nilai signifikansi sebesar 0,688. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, hal ini menyatakan bahwa *emotional exhaustion* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *employee well-being* di Sekretariat DPRD Kota Malang. Meskipun koefisien regresi menunjukkan arah positif, hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik sehingga tidak dapat diartikan bahwa peningkatan *emotional exhaustion* akan meningkatkan *employee well-being*. Temuan ini menunjukkan bahwa hubungan antara *emotional exhaustion* dan *employee well-being* pada penelitian ini belum terbukti secara empiris.

G. Peran *Emotional exhaustion* dalam Memediasi Hubungan Dukungan Sosial terhadap *Employee well-being* pada Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang

1. Uji Multikolinearitas

Sebelum melakukan uji mediasi, langkah awal yang diambil adalah melakukan uji multikolinearitas untuk menilai apakah terdapat hubungan yang tinggi antara variabel independen dalam model regresi. Uji multikolinearitas dilakukan dengan mengevaluasi nilai tolerance dan Varian Inflation Factor (VIF). Data dianggap bebas dari multikolinearitas apabila nilai tolerance melebihi 0,10 dan nilai VIF di bawah 10. Uji ini penting untuk memastikan bahwa model regresi yang diterapkan dalam penelitian mampu memberikan estimasi yang akurat. Hasil dari uji multikolinearitas ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 4. 17 Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics Tolerance VIF
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.		
	B	Std. Error					
1 (Constant)	44.613	5.236		8.521	.000		
TOTAL X (Dukungan Sosial)	.839	.158	.605	5.313	.000	.981	1.019
TOTAL M (Emotional Exhaustion)	-.026	.112	-.027	-.233	.817	.981	1.019

a. Dependent Variable: TOTAL Y (*Employee well-being*)

Melalui tabel tersebut diketahui bahwa variabel dukungan sosial dan *emotional exhaustion* memiliki nilai tolerance sebesar 0,981 dan nilai VIF mencapai 1,019. Nilai tolerance tersebut di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami multikolinearitas. Pada uji ini mengindikasikan bahwa variabel independen tidak menunjukkan hubungan yang berlebihan dalam model penelitian ini. Dengan demikian, data yang diperoleh dalam penelitian ini memenuhi syarat untuk melakukan uji mediasi dengan menggunakan process hayes.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menentukan apakah model regresi menunjukkan ketidaksamaan varians pada residual atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya tidak

menunjukkan adanya heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat nilai signifikansi dari variabel independen. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data dianggap tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 18 Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.890	3.086		.613	.543
TOTAL X (Dukungan Sosial)	.005	.093	.007	.053	.958
TOTAL M (<i>Emotional Exhaustion</i>)	.059	.066	.125	.885	.380

a. Dependent Variable: ABS_RES1

Dari tabel di atas diperoleh data bahwa variabel dukungan sosial menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,958 dan *emotional exhaustion* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,380. Angka tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas. Hasil ini menunjukkan bahwa varians residual dalam penelitian cenderung stabil di setiap nilai prediktor. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi heteroskedastisitas dan siap untuk dianalisis lebih lanjut.

3. Uji Mediasi (*Process Hayes*)

Uji mediasi dilakukan untuk menilai seberapa baik variabel *emotional exhaustion* dapat memediasi hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being*. Pada penelitian ini, media diuji dengan *Process Hayes* dengan mempertimbangkan pengaruh langsung dan tidak langsung. Pengaruh media dapat dinilai melalui nilai pada BootLLCI dan Boot ULCI pada pengaruh tidak langsung. Jika rentang nilai keduanya tidak mencakup angka nol, maka variabel mediator dapat dianggap berhasil memediasi hubungan antar variabel. Hasil dari pengujian mediasi dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 19 Uji Mediasi Pengaruh Langsung (*Process Hayes*)

Direct effect of X on Y					
Effect	se	t	p	LLCI	ULCI
.8386	.1579	5.3129	.0000	.5216	1.1557

Tabel 4. 20 Uji Mediasi Pengaruh Tidak Langsung (*Process Hayes*)

Total_M	Effect	BootSE	BootLLCI	BootULCI
	-.0050	.0360	-.1020	.0499

Indirect effect (s) of X on Y

Mengacu pada kedua tabel di atas terlihat bahwa pengaruh langsung dukungan sosial terhadap *employee well-being* memiliki signifikansi sebesar 0,000 yang menyatakan memiliki pengaruh yang signifikan. Di sisi lain, untuk pengaruh tidak langsung pada nilai Boot LLCI tercatat sebesar -0,1020 dan BootULCI sebesar 0,0499 yang keduanya masih melintasi angka nol. Temuan tersebut menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* tidak memenuhi syarat untuk memediasi hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being* di lingkungan pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang.

Berdasarkan hasil analisis *process hayes*, kondisi ini termasuk dalam kategori *no mediation* (tidak terjadi mediasi). Hal tersebut disebabkan karena pengaruh langsung dukungan sosial terhadap *employee well-being* terbukti signifikan ($p = 0,000$), sedangkan pengaruh tidak langsung melalui *emotional exhaustion* tidak signifikan karena nilai BootLLCI (-0,1020) dan BootULCI (0,0499) masih melewati angka nol. Selain itu, hubungan dukungan sosial terhadap *emotional exhaustion* ($p = 0,328$) dan hubungan *emotional exhaustion* terhadap *employee well-being* ($p = 0,688$) juga tidak signifikan. Dengan demikian, *emotional exhaustion* tidak dapat berfungsi sebagai variabel perantara dalam menjelaskan hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa *emotional exhaustion* memediasi hubungan antara dukungan sosial dengan *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang dinyatakan ditolak.

H. Pembahasan

1. Pengaruh Dukungan Sosial terhadap *Employee well-being*

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki dampak positif yang signifikan terhadap *employee well-being* di Sekretariat DPRD Kota Malang. Hal ini dinyatakan pada nilai signifikansi sebesar 0,000 yang jauh lebih rendah dari 0,05, serta koefisien regresi sebesar 0,834. Temuan ini mengindikasikan bahwa jika dukungan sosial yang diterima pegawai meningkat, maka kualitas *employee well-being* juga akan meningkat. Lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan rasa nyaman, penghargaan dan memperbaiki hubungan kerja pegawai dengan rekan kerja dan atasan. Keadaan ini membuat pegawai lebih efisien dalam menjalankan tugas dengan perasaan yang lebih positif.

Secara psikologis, dukungan sosial dapat meningkatkan *employee well-being* karena pegawai merasa diperhatikan,

dihargai dan tidak menghadapi tuntutan pekerjaan sendirian. Perasaan diterima serta didukung oleh rekan kerja maupun atasan dapat meningkatkan rasa aman psikologis (*psychological safety*), mengurangi persepsi ancaman dalam pekerjaan, serta memperkuat keyakinan-keyakinan bahwa pegawai memiliki sumber bantuan ketika menghadapi kesulitan. Kondisi tersebut mendorong munculnya emosi positif, kepuasan kerja, dan kenyamanan dalam bekerja. Ketika pegawai merasa lingkungan kerjanya mendukung, mereka cenderung memiliki tingkat kesejahteraan yang lebih baik secara psikologis, sosial, maupun emosional. Oleh karena itu, dukungan sosial menjadi salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Dwitami & Selian, 2025) yang menemukan bahwa dukungan sosial memberikan keuntungan psikologis bagi individu dalam menghadapi stres akibat tekanan kerja. Penelitian tersebut menyatakan bahwa dukungan sosial memungkinkan pegawai merasakan bahwa mereka tidak berjuang menghadapi tekanan kerja sendirian, sehingga dapat memperbaiki *employee well-being*. Hasil penelitian ini juga didukung oleh temuan (Harras, 2024) yang mengungkapkan bahwa dukungan dari rekan kerja dan atasan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih bersahabat dan meningkatkan *employee well-being*.

2. Pengaruh Dukungan Sosial terhadap *Emotional exhaustion*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kelelahan emosional pegawai di Sekretariat DPRD Kota Malang. Ini terbukti dari nilai signifikansi yang mencapai 0,328 yang lebih besar dari 0,05. Walaupun nilai koefisien regresi menunjukkan arah positif pada angka 0,193, pengaruh ini tidak signifikan secara statistik, sehingga hipotesis penelitian ditolak. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat dukungan sosial yang diterima pegawai tidak

secara langsung memengaruhi tingkat *emotional exhaustion* yang dirasakan oleh pegawai di Sekretariat DPRD Kota Malang.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Oktaviani & Marsofiyati, 2025) yang mengindikasikan bahwa dukungan sosial tidak berdampak signifikan pada burnout mahasiswa, dengan nilai signifikansi sebesar 0,125 yang lebih besar dari 0,05. Dalam penelitiannya menyatakan bahwa burnout lebih banyak dipengaruhi oleh faktor lain, seperti beban tugas akademik yang tinggi dibandingkan dukungan sosial yang diterima mahasiswa. Selain itu, juga menyatakan bahwa burnout dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti kondisi psikologis, motivasi intrinsik serta keadaan individu dari masing-masing mahasiswa.

Selain penelitian di atas, penelitian yang dilakukan oleh (Yuliza & Kurniawan, 2025) juga mengemukakan temuan serupa bahwa dukungan sosial tidak memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kejenuhan kerja para karyawan di PT Sewangi Sejati Luhur Tapung Hulu di Kabupaten Kampar. Penelitian tersebut mengindikasikan bahwa pengaruh dukungan sosial terhadap kejenuhan kerja dapat dikatakan sangat rendah, sehingga bukanlah elemen utama yang memengaruhi keadaan kejenuhan para responden. Penelitian tersebut menyatakan bahwa kejenuhan kerja lebih banyak dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kondisi pribadi, kemampuan dalam mengelola emosi, daya tahan terhadap stres serta kondisi lingkungan kerja yang dihadapi oleh karyawan. Meskipun hubungan yang terjalin menunjukkan bahwa dukungan sosial cenderung mengurangi kejenuhan kerja, namun hubungan ini tetap tidak signifikan secara statistik.

Temuan ini dapat dipahami dengan melihat karakteristik pekerjaan di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Malang. Sumber kelelahan emosional pegawai kemungkinan bukan terutama berasal dari hubungan sosial di tempat kerja, melainkan dari sifat pekerjaan yang dinamis dan sulit diprediksi. Pegawai Sekretariat

DPRD harus menyesuaikan diri dengan agenda rapat, sidang, kegiatan legislatif, dan kebutuhan administrasi yang dapat berubah sewaktu-waktu. Kondisi tersebut dapat menimbulkan tekanan waktu, tuntutan ketelitian serta beban koordinasi yang tinggi. Dalam situasi seperti ini, dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan mungkin membantu secara emosional, tetapi belum cukup untuk mengurangi kelelahan yang bersumber dari tuntutan pekerjaan struktural dan jadwal kerja yang fluktuatif.

Sejalan dengan kedua penelitian tersebut, hasil dari penelitian ini juga menemukan bahwa dukungan sosial bukanlah faktor utama yang berpengaruh terhadap *emotional exhaustion* pegawai di Sekretariat DPRD Kota Malang. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat kelelahan emosional lebih banyak dipengaruhi oleh faktor pekerjaan dan kondisi individu dibandingkan dukungan sosial yang diterima di lingkungan kerja. Oleh karena itu, keberadaan dukungan sosial dalam penelitian ini belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *emotional exhaustion* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang.

3. Pengaruh *Emotional exhaustion* terhadap *Employee well-being*

Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* tidak memiliki dampak signifikan terhadap *employee well-being* di Sekretariat DPRD Kota Malang. Hal ini terbukti dari nilai signifikansi yang mencapai 0,688 yang lebih besar dari 0,05. Selain itu koefisien regresi yang tercatat sebesar 0,056 mengindikasikan adanya hubungan positif, meskipun keterkaitan ini tidak signifikan secara statistik. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa *emotional exhaustion* berdampak negatif terhadap *employee well-being* pegawai ditolak.

Temuan hasil penelitian tersebut sejalan dengan yang ditemukan oleh (Valentie & Gunawan, 2026) yang menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* tidak memberikan pengaruh

signifikan terhadap kepuasan kerja maupun niat untuk berpindah pada karyawan PT Kharisma Abadi Group di Sidoarjo. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa kondisi *emotional exhaustion* bukanlah faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan kerja maupun keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan. Temuan ini juga menjelaskan bahwa faktor-faktor organisasi, seperti *ethical leadership* dan *ethical climate* ternyata memberikan dampak yang lebih besar terhadap kondisi kerja karyawan jika dibandingkan dengan *emotional exhaustion*. Selain itu, keseimbangan kerja dan hidup dalam penelitian tersebut juga tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja maupun niat untuk keluar.

Hasil penelitian menunjukkan koefisien regresi *emotional exhaustion* terhadap *employee well-being* bernilai positif sebesar 0,056, namun hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik ($p = 0,688$). Arah koefisien ini tidak sejalan dengan teori yang pada umumnya menjelaskan bahwa semakin tinggi *emotional exhaustion* maka semakin rendah tingkat *employee well-being*. Akan tetapi, karena hubungan tersebut tidak signifikan, koefisien positif ini tidak dapat diartikan bahwa *emotional exhaustion* mampu meningkatkan *employee well-being* pegawai. Temuan tersebut lebih tepat dipahami sebagai indikasi bahwa hubungan antara *emotional exhaustion* dan *employee well-being* belum terbentuk secara kuat pada sampel penelitian ini. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh jumlah responden yang relatif terbatas, variasi tingkat *emotional exhaustion* yang tidak terlalu ekstrem, kemungkinan adanya kecenderungan responden memberikan jawaban yang lebih positif (*social desirability bias*), maupun keberadaan faktor lain yang lebih dominan dalam memengaruhi *employee well-being* pegawai.

Selaras dengan temuan sebelumnya, penelitian ini juga mengindikasikan bahwa *emotional exhaustion* tidak berdampak signifikan terhadap *employee well-being* di Sekretariat DPRD

Kota Malang. Kondisi ini menunjukkan bahwa *employee well-being* kemungkinan lebih banyak dipengaruhi oleh faktor lain, seperti dukungan sosial, hubungan kerja yang baik, dukungan organisasi, kepuasan kerja, serta rasa aman dalam bekerja. Dengan demikian, *emotional exhaustion* dalam penelitian ini belum mampu menjadi faktor utama yang menentukan tinggi rendahnya *employee well-being* pegawai di Sekretariat DPRD Kota Malang.

4. Peran Mediasi *Emotional exhaustion* pada Hubungan Dukungan Sosial dan *Employee well-being*

Berdasarkan analisis menggunakan Process Hayes, ditemukan bahwa *emotional exhaustion* tidak berhasil memediasi keterkaitan antara dukungan sosial dengan *employee well-being* di Sekretariat DPRD Kota Malang. Hal ini terlihat dari nilai BootLLCI yang tercatat -0,1020 dan BootULCI sebesar 0,0499 yang tetap melewati nol. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengaruh tidak langsung dukungan sosial terhadap *employee well-being* melalui *emotional exhaustion* tidak menunjukkan signifikansi. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa *emotional exhaustion* memediasi hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being* dinyatakan ditolak.

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh (Lathifah & Krisnata, 2025) yang menyatakan bahwa *emotional exhaustion* tidak berfungsi sebagai mediator dalam hubungan antara job stress dan lingkungan kerja terhadap performa karyawan secara efektif. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa *emotional exhaustion* dapat terjadi akibat tekanan kerja. Namun eksistensinya tidak memiliki dampak signifikan baik pada peningkatan maupun pengurangan kinerja karyawan. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki dampak langsung yang lebih kuat terhadap kinerja karyawan tanpa memerlukan *emotional exhaustion* sebagai mediator. Dengan demikian, *emotional exhaustion* dalam penelitian

tersebut belum dapat berfungsi sebagai penghubung yang memadai antara variabel independen dan dependen.

Selanjutnya penelitian oleh (Sunaryo et al., 2024) juga menemukan bahwa variabel resilience tidak dapat memediasi hubungan antara burnout dan well-being di kalangan dosen di perguruan tinggi swasta di Kota Medan. Penelitian tersebut menggambarkan bahwa burnout tetap memberikan dampak langsung terhadap well-being, baik dengan adanya ataupun tidak adanya resilience sebagai mediator. Meskipun resilience memiliki hubungan positif terhadap well-being, pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik. Ini menunjukkan bahwa variabel mediator tidak selalu dapat menjelaskan hubungan antar variabel ketika pengaruh yang ada masih lemah atau tidak signifikan.

Penelitian lainnya oleh (Salsabila et al., 2024) juga menemukan bahwa *emotional exhaustion* memiliki peran mediasi yang tidak kuat dalam hubungan antara techno overload dan work performance pada tenaga kerja UMKM. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa techno overload dapat memperburuk *emotional exhaustion* pekerja, tetapi *emotional exhaustion* tidak memberikan dampak langsung yang signifikan terhadap prestasi kerja. Dengan demikian, *emotional exhaustion* belum mampu menjadi mediator yang kuat dalam menjelaskan hubungan antara techno overload dan work performance tenaga kerja UMKM.

Sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* tidak dapat memediasi hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being* di Sekretariat DPRD Kota Malang. Hasil ini diperkuat oleh temuan sebelumnya bahwa dukungan sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap *emotional exhaustion* ($p = 0,328$) dan *emotional exhaustion* juga tidak berpengaruh signifikan terhadap *employee well-being* ($p = 0,688$). Selain itu, hasil Process Hayes menunjukkan bahwa interval kepercayaan bootstrap masih melewati angka nol ($\text{BootLLCI} = -0,1020$;

BootULCI = 0,0499), sehingga efek tidak langsung dinyatakan tidak signifikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini terjadi no mediation, yaitu tidak terdapat peran mediasi *emotional exhaustion* dalam hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being*.

Secara teoritis, temuan ini mengindikasikan bahwa model hubungan yang diajukan dalam penelitian belum sepenuhnya sesuai untuk menjelaskan kondisi pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang. Dukungan sosial terbukti memberikan pengaruh langsung terhadap *employee well-being* tanpa harus melalui penurunan *emotional exhaustion*. Dengan kata lain, peningkatan *employee well-being* lebih banyak terjadi karena adanya rasa dihargai, diterima, memperoleh bantuan, dan mendapatkan dukungan dari lingkungan kerja dibandingkan karena berkurangnya kelelahan emosional. Hasil ini mengisyaratkan bahwa terdapat faktor lain yang lebih relevan untuk menjelaskan hubungan tersebut, seperti kepuasan kerja, dukungan organisasi (perceived organizational support), keterikatan kerja (work engagement), atau iklim kerja yang positif. Oleh karena itu, *emotional exhaustion* belum dapat diposisikan sebagai mekanisme utama yang menjelaskan pengaruh dukungan sosial terhadap *employee well-being* pada konteks penelitian ini.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh dukungan sosial terhadap *employee well-being* dengan *emotional exhaustion* sebagai variabel mediator pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dan koefisien regresi sebesar 0,834. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan sosial yang diterima pegawai dari rekan kerja maupun pimpinan, maka semakin baik pula tingkat *employee well-being* yang dimiliki pegawai. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini diterima.
2. Dukungan sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap *emotional exhaustion* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,328 ($> 0,05$), meskipun koefisien regresi menunjukkan arah positif sebesar 0,193. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat dukungan sosial yang diterima pegawai tidak secara langsung memengaruhi tingkat kelelahan emosional yang dialami. Kelelahan emosional pada pegawai diduga lebih dipengaruhi oleh faktor lain seperti tekanan pekerjaan, beban administrasi, dan kemampuan individu dalam mengelola stres. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini ditolak.
3. *Emotional exhaustion* tidak berpengaruh signifikan terhadap *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,688 ($> 0,05$) dan koefisien regresi sebesar 0,056. Temuan ini

menunjukkan bahwa tingkat kelelahan emosional yang dialami pegawai tidak cukup kuat untuk memengaruhi kondisi kesejahteraan kerja mereka secara statistik. *Employee well-being* pegawai tampaknya lebih banyak dipengaruhi oleh dukungan sosial dan faktor organisasi secara langsung. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini ditolak.

4. *Emotional exhaustion* tidak berhasil memediasi hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being* pada pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis bootstrapping menggunakan PROCESS Hayes yang menunjukkan nilai BootLLCI sebesar -0,1020 dan BootULCI sebesar 0,0499, di mana interval kepercayaan melewati angka nol sehingga efek mediasi dinyatakan tidak signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa dukungan sosial lebih banyak memberikan pengaruh langsung terhadap *employee well-being* tanpa melalui mekanisme *emotional exhaustion* sebagai perantara. Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) dalam penelitian ini ditolak.

Secara keseluruhan, penelitian ini menemukan bahwa dalam konteks Sekretariat DPRD Kota Malang, dukungan sosial terbukti menjadi faktor yang paling berpengaruh secara langsung terhadap *employee well-being* pegawai. Sementara itu, *emotional exhaustion* tidak terbukti berperan sebagai mekanisme psikologis yang memediasi hubungan tersebut, kemungkinan karena kondisi lingkungan kerja, hubungan antarpegawai, dan dukungan organisasi yang cukup baik membuat tingkat kelelahan emosional pegawai tidak berada pada level yang cukup tinggi untuk memengaruhi kesejahteraan mereka secara signifikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan kepada pihak-pihak terkait sebagai berikut:

1. Bagi Sekretariat DPRD Kota Malang

Mengingat dukungan sosial terbukti berpengaruh langsung dan signifikan terhadap *employee well-being* pegawai, instansi disarankan untuk terus memperkuat dan mempertahankan iklim sosial yang suportif di lingkungan kerja. Hal ini dapat dilakukan melalui beberapa upaya, antara lain: (a) mendorong budaya kerja yang menekankan kerja sama, kepedulian antarpegawai, dan komunikasi yang terbuka; (b) meningkatkan peran pimpinan dalam memberikan dukungan emosional, penghargaan atas kinerja, dan umpan balik yang konstruktif kepada pegawai; serta (c) merancang program *team building* atau kegiatan bersama secara berkala guna memperkuat hubungan interpersonal antarpegawai, terutama dalam menghadapi periode kerja yang padat seperti saat rapat Badan Anggaran dan rapat paripurna.

Selain itu, meskipun *emotional exhaustion* tidak terbukti signifikan dalam penelitian ini, instansi tetap disarankan untuk memantau kondisi kelelahan emosional pegawai secara berkala mengingat karakteristik pekerjaan di lingkungan DPRD yang dinamis dan memiliki tuntutan tinggi. Pembagian beban kerja yang proporsional serta pemberian waktu pemulihan yang memadai setelah periode kerja yang padat merupakan langkah preventif yang penting untuk dilakukan.

2. Bagi Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang

Pegawai disarankan untuk lebih aktif memanfaatkan dukungan sosial yang tersedia di lingkungan kerja, baik dari rekan kerja maupun pimpinan, sebagai sumber daya psikologis dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Selain itu, pegawai juga disarankan untuk mengembangkan kemampuan pengelolaan stres secara mandiri, misalnya melalui aktivitas relaksasi, menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, serta mengenali tanda-tanda awal kelelahan emosional agar dapat

ditangani sebelum berdampak pada kesejahteraan kerja secara keseluruhan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menjadi pertimbangan bagi peneliti selanjutnya, antara lain:

Pertama, jumlah sampel dalam penelitian ini relatif kecil, yaitu 53 responden dari satu instansi. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan subjek penelitian, misalnya dengan melibatkan pegawai dari beberapa Sekretariat DPRD di berbagai kota atau kabupaten, guna meningkatkan generalisabilitas temuan.

Kedua, mengingat tiga dari empat hipotesis dalam penelitian ini ditolak, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi variabel mediator atau moderator lain yang mungkin lebih relevan dalam menjelaskan hubungan antara dukungan sosial dan *employee well-being* pada konteks organisasi pemerintahan. Variabel seperti *work engagement*, *psychological safety*, atau *perceived organizational support* dapat menjadi alternatif yang layak untuk dikaji.

Ketiga, penelitian ini menggunakan pendekatan *crosssectional* yang hanya mengambil data pada satu titik waktu. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penggunaan desain longitudinal untuk melihat dinamika hubungan antar variabel secara lebih komprehensif dari waktu ke waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Alawiyah, D., & Alwi, C. A. (2022). Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kesejahteraan Psikologis Pada Mahasiswa Semester Akhir. *Jurnal Mimbar: Media Intelektual Muslim Dan Bimbingan Rohani*, 8(2), 30–44.
- Amalia, A. N., & Arthur, R. (2023). Penyusunan Instrumen Penelitian: Konsep, Teknik, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Contoh Instrumen Penelitian. Penerbit NEM.
- Amalia, M. R. (2023). Pengaruh *Work Life Balance*, Pengembangan Karir, Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dimediasi Oleh *Emotional exhaustion*: Pada Karyawan Perusahaan Fly Bali Heli. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi 1.
- Arsi, A. (2021). Langkah-Langkah Uji Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan Spss. *Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan Spss*, 1.
- Asrulla, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi Dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) Dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Asyorori, M., & Andani, W. (2023). Analisis Regresi Variabel Mediasi Dengan Metode Kausal Step. *Bimaster: Buletin Ilmiah Matematika, Statistika Dan Terapannya*, 12(1).
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The *job demands-resources* model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- Damanik, N. (2024). Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Stres Kerja Pada Pegawai Di Dinas Ketahanan Pangan, Tanaman Pangan Dan Hortikultura Medan.
- Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Serta Kinerja Pegawai Sektor Publik. *Riggs: Journal Of Artificial Intelligence And Digital Business*, 4(3), 5823–5532.

- Destifani, L., Siregar, S. I. S. A., & Sanjaya, V. F. (2025). Hubungan Pendapatan Dan Kesejahteraan Terhadap Kebahagiaan Karyawan Pt Pos Indonesia Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 32–41.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The *job demands-resources* model of *burnout*. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499.
- Djunaedi, D., Amiruddin, A., & Wilfried, Y. (2026). Analisis Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Di Kantor Unit Penerimaan Pendapatan Daerah Samsat Biak. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 5(1), 231–242.
- Dwitami, P. R., & Selian, S. N. (2025). Makna Dukungan Sosial Bagi Mahasiswa Yang Mengalami Masalah Kesehatan Mental. *Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Economics And Digital Business Review*, 4(2), 464–484.
- F. M. (2025). Analisis Pengaruh Self-Leadership, Workplace Well Being Dan Pengembangan Karir Terhadap Employee Engagement Pada Industri Jasa. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(2), 1953–1962.
- Fajrin, M. K. (2019). Hubungan Antara Internal Locus Of Control Dan Dukungan Sosial Dengan Stress Kerja Pada Instansi Pemerintahan Kabupaten Banjar. *PSIKOSAINS (Jurnal Penelitian dan Pemikiran Psikologi)*, 14(2), 154–168.
- Febriantina, S., Fathin, A., Rahma, M., Lestari, N. Y., & Nurwati, U. (2025). Determinan Stress Kerja Dalam Organisasi: Kajian Literatur Sistematis. *Character Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(01), 89–102.
- Fhauzan, R. F., & Ali, H. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stress Kerja. *Jurnal Pendidikan Siber Nusantara*, 2(4), 169–176.
- Fikri, I. (2025). Pengaruh *work-life balance* dan *burnout* terhadap *employee well-being* dengan *happiness at-work* sebagai variabel mediasi: Studi pada karyawan *Startup* Kabupaten Sleman Yogyakarta (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).

- Fridayanti, F., Kardinah, N., & Nurul Fitri, T. J. (2019). Peran *workplace well-being* terhadap mental health: Studi pada karyawan disabilitas. *Psympathic: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 6(2), 191–200.
- Guruh, M., Suryani, N. L., Syatoto, I., & Darmadi, D. (2025). Pengaruh *Job Insecurity* Dan *Emotional exhaustion* Terhadap Kinerja Perawat RSU Tangerang. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management And Business*, 8(4), 1565–1573.
- Hafifa, H. (2025). Pengaruh Kesejahteraan Karyawan Dan Hubungan Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Ptp Inti 4 Kinali Pasaman Barat. Universitas Putra Indonesia Yptk Padang.
- Hamzah, R., & Ardiyanti, S. (2025). Komunikasi Terbuka Dan Self-Disclosure Dalam Meningkatkan Hubungan Interpersonal Remaja. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 8(2), 1–11.
- Hanifah, H., Salsabillah, L., Fitri, A. T., Febriani, R. M., & Hidayatullah, R. (2025). Landasan Teori, Penelitian Relevan, Kerangka Berpikir Dan Hipotesis Penelitian Pendidikan. *Ihsan: Jurnal Pendidikan Islam*, 3(2), 391–404.
- Harras, H. (2024). Dampak Dukungan Pimpinan, Dukungan Rekan Kerja, Dan Dukungan Keluarga Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Bank Panin. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 4(2), 638–649.
- Harsya, R. M. K., & Lubis, A. F. (2023). Analisis Tingkat Kesejahteraan Ekonomi, dan Sikap Sosial terhadap Perlindungan HAM bagi Migran dan Pengungsi di Indonesia. *Sanskara Hukum Dan HAM*, 2(02), 88–95.
- Hayati, W. A. (2026). Pengaruh Kesejahteraan Kerja Dan *Job Well-being* Terhadap Retensi Melalui Employee Engagement. *Journal Of Business Economics And Management| E-Issn: 3063-8968*, 2(3), 2143–2158.
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis . The Guilford Press*.
- Hidayat, M. (2025). Pengaruh Penggunaan Media Sosial Instagram Dan Dukungan Sosial Virtual Terhadap Kecemasan Sosial Pada Mahasiswa Sosiologi

Universitas Hasanuddin: *The Influence Of Instagram Social Media Use And Virtual Social Support On Social Anxiety Among Sociology Students*.

- Hidayat, R., Fitri, R. A., & Hermina, D. (2025). Langkah Penelitian Manajemen Pendidikan: Penemuan Masalah, Telaah Pustaka, Persiapan Penelitian, Pengumpulan Data, Analisis Data Dan Penyimpulan/Pemaknaan, Dan Pelaporan & Evaluasi Penelitian. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 2(6), 509–523.
- Hidayati, L., Amanda, R., Samara, S., Agustin, Y., & Sukatin, S. (2023). Pengaruh dukungan sosial terhadap kesejahteraan subjektif pada siswa (Definisi kesejahteraan subjektif). *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial (Jupendis)*, 1(3), 177–185.
- House, J. S., Umberson, D., & Landis, K. R. (1988). Structures and processes of social support. *Annual Review of Sociology*, 14(1), 293–318.
- Hutami, W. F. (2024). Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Public Relations Mercu Buana, Query Date*, 21, 23.
- Ibda, F. (2023). Dukungan Sosial: Sebagai Bantuan Menghadapi Stres Dalam Kalangan Remaja Yatim Di Panti Asuhan. *Intelektualita: Journal Of Education Sciences And Teacher Training*, 12(2).
- Indah, K. (2025). Hubungan Kelelahan Emosional Dan Konflik Peran Terhadap Kinerja (Studi Pada Dosen Perempuan Di Bandar Lampung).
- Indah, K. (2025). Hubungan Kelelahan Emosional Dan Konflik Peran Terhadap Kinerja (Studi Pada Dosen Perempuan di Bandar Lampung).
- Ismi, I. (2024). Pengaruh Internal Service Quality dan *Employee well-being*, Terhadap Kepuasan Pegawai dan Kinerja Pegawai pada Instalasi Rawat Inap RSUD Anuntaloko Kabupaten Parigi Moutong: *Effect of Internal Service Quality and Employee well-being, on Employee Satisfaction and Employee Performance at In-Patient Anuntaloko Public Hospital in Parigi Moutong Regency (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin)*.
- Iswanto, F., & Agustina, I. (2016). Peran Dukungan Sosial Di Tempat Kerja Terhadap Keterikatan Kerja Karyawan. *Mediapsi*, 2(2), 38–45.

- Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Janah, C. M., Azizah, D. N., Farida, U., & Iftadi, N. H. (2026). Dukungan Sosial Dan *Burnout* Terhadap *Employee well-being*. *Jurnal Aplikasi Psikologi*, 1(1), 1–11.
- Janah, C. M., Azizah, D. N., Farida, U., & Iftadi, N. H. (2026). Dukungan Sosial dan *Burnout* Terhadap *Employee well-being*. *Jurnal Aplikasi Psikologi*, 1(1), 1–11.
- Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 262–278.
- Jurnal Doktor Manajemen*, 6(2), 127–136.
- Kadri, F. A. H. H. (2025). Analisis Beban Kerja Sumber Daya Aparatur Di Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Riau. IPDN.
Kantor Dinas Ketahanan Pangan Dan Peternakan Provinsi Sumatera Utara.
- Khairani, S. (2025). Peran Strategis Sektor Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Dan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Manajemen, Hukum Dan Sosial*, 3(1).
- Latifah, I., & Krisnata, T. (2025). Pengaruh *Job stress* Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui *Emotional exhaustion* Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah Ii. *Probank*, 10(1), 115–131.
- Maghfirah, N. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan.
- Manullang, F., & Sampurna, D. S. (2025). Peran Strategi Coping Dalam Memediasi Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kesejahteraan Subjektif Karyawan. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 2(2), 14–29.
- Marbun, H. S., & Jufrizen, J. (2022). Peran Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Dukungan Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada
- Marcheline, A. R., & Adiati, R. P. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kesejahteraan Psikologis Pada Karyawan Yang Mengalami Job Mismatch. *Brpkm Buletin Riset Psikologi Dan Kesehatan Mental*, 1(2), 1319–1330.
- Marlina, L., & Hidayat, W. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja Positif Terhadap Interaksi Sosial Karyawan. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(01), 295–316.

- Maryatmi, A. S. (2021). *Well-being* di dunia kerja. Banyumas: CV. Pena Persada.
- Maulana, A. S., Wargo, W., Munib, A., & Kurniawan, K. (2025). Makna Kesejahteraan dalam Pandangan Masyarakat Marjinal: Studi Etnografi di Kawasan Urban Miskin. *Jurnal Al Mujaddid Humaniora*, 11(01), 44-53.
- Mega, E. (2024). Memperkuat Kepercayaan Diri: Motivasi Meningkatkan Rasa Percaya Diri. Penerbit Andi.
- Mettatirtha, R., & Septiana, A. (2025). Keseimbangan Hidup Dan Kelelahan Emosional Sebagai Penentu Kinerja Perawat Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 23(2), 208–221.
- Multidisiplin*, 1(6), 4164–4179.
- Mustafa, R. (2024). Perilaku Quiet Quitting Sebagai Dampak Psychological Distress: *Well-being*, Anxiety dan Depression Sebagai Variabel Mediasi. Universitas Islam Indonesia.
- Muthmainah, M. (2022). Dukungan Sosial Dan Resiliensi Pada Anak Di Wilayah Perbukitan Gunung Kidul Yogyakarta. *Diklus: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 6(1), 78–88.
- Nasution, H. F. (2016). Instrumen Penelitian Dan Urgensinya Dalam Penelitian Kuantitatif. *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, 4(1), 59–75.
- Ningrum, D. P., Adista, C. C., Anggraini, D., Ramadhanti, V., Davarel, M. S., & Setiawan, K. C. (2025). Dampak Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Era Modern. *Journal Of Psychology Today*, 3(4), 253–262.
- Nurhasanah, S., & Yuningsih, E. (2026). Employee Well Being terhadap Unit Bumi Kepanduan Sentul. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 9(2), 563-570.
- Nurhaswinda, N., Egistin, D. P., Rauza, M. Y., Rahma, R., Ramadhan, R. H., Ramadani, S., & Wahyuni, W. (2025). Analisis Regresi Linier Sederhana Dan Penerapannya. *Jurnal Cahaya Nusantara*, 1(2), 69–78.
- Nurmala, S., & Mashuri, A. (2025). Peran kepribadian dan orientasi budaya (individualis vs. kolektivis) terhadap perilaku inovatif individual pada pegawai. *Jurnal Psikologi Sosial*, 23(1), 52-68.

- Pasaribu, R., Khairani, F., Adelia, M., Putri, N. A., & Manurung, S. H. (2025). Pengaruh Beban Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Karyawan. *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 642–652.
- Pradana, A. D., Prayoga, Y. I., Sugiarti, R., & Suhariyadi, F. (2024). Strategi Mengurangi Kecemasan Dalam Tekanan Pekerjaan Dan Kemampuan Menyelesaikan Masalah Dengan Kecerdasan Emosi Pada Karyawan. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 9(04), 816–829.
- Pratiwi, N., Nirmala, F., & Dewi, S. T. (2025). Hubungan Beban Kerja, Durasi Kerja, Lingkungan Kerja, Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan Pt. Pln Pltd Poasia Kendari. *Journal Of Health Sciences Leksia (Jhsl)*, 3(2), 55–65.
- Prayuda, R. Z., Praditya, R. A., & Purwanto, A. (2025). Penerapan Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi. *Profesor: Professional Education Studies And Operations Research*, 2(02), 10–19.
- Purusottama, A., Budihardjo, A., Elfriede, D. P., Ramadhanti, F., Honggo, H., Setiawati, I. B., Kusmulyono, M. S., Prasetya, P., Rachman, R. A., & Agustawan, S. (2022). Fenomena Bisnis Ekonomi Terkini Seri 1: Capita Selecta Seri 1 2021-2022 (Vol. 1). Prasetya Mulya Publishing.
- Puspita, A. D., & Oktarina, N. (2025). Strategi Pengembangan Kompetensi Sekretaris Untuk Mendukung Layanan Administratif Yang Efisien. *Bookchapter Administrasi Perkantoran*, 1, 1–21.
- Putri, C. I. A. V. N., Goca, I. G. P. A. W., Meryawan, I. W., & Sanjaya, I. K. P. (2024). Peran Stres Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Asn Pada Dinas Kepemudaan Dan Olah Raga Kabupaten Gianyar. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 6(3), 502–516.
- Putri, F. S. E. (2025). Pengaruh *employee well-being* terhadap intensi turnover karyawan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Putri, K. A. R. D. (2022). Peranan Staf Sekretariat Dewan Dalam Menyelenggarakan Tugas Kesekretariatan Dan Menunjang Tugas Dan Fungsi Dprd. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

- Rahama, K., & Izzati, U. A. (2021). Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan *Psychological well-being* Pada Karyawan. *Character Jurnal Penelitian Psikologi*, 8(7), 94–106.
- Rambe, H., & Pareke, F. J. S. (2024). Peran Mediasi *Burnout* Dalam Pengaruh *Emotional exhaustion* Dan Work Overload Terhadap Job Performance Pns Pemerintah Daerah Provinsi Bengkulu. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 7(1), 814–829.
- Rasyid, R., Hajar, I., & Putera, A. (2025). Eksplorasi Dinamika Work-Life Balance
- Risman, R. (2023). Motivasi Dan Kinerja Karyawan: Sebuah Tinjauan Literatur.
- Rizki, R. F., & Prastowo, S. L. (2025). Kesejahteraan Psikologis Dan Dukungan Sosial Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Milenial Jmto. *Kendali: Economics and Social Humanities*, 4(2), 534-547.
- Robbani, A. N., & Nafisatuzzahra, N. (2025). Dukungan Sosial sebagai Penyangga Stres Karier pada Dewasa Awal: Telaah Literatur Tematik tentang QuarterLife Crisis. *Jurnal Educazione: Jurnal Pendidikan, Pembelajaran dan Bimbingan dan konseling*, 13(1), 73–82.
- Saba, Z. I. Z. (2024). Pentingnya Kesehatan Mental Karyawan Di Tempat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jbk Jurnal Bimbingan Konseling*, 2(02), 38–45.
- Santoso, W., Sudarsih, S., & Taquiddin, M. H. (2025). *BURNOUT: Memahami, Mengatasi, dan Mengelola Stres Kerja*. Penerbit NEM.
- Sappaile, B. I. (2010). Konsep Penelitian Ex-Post Facto. *Jurnal Pendidikan Matematika*, 1(2), 1–16.
- Sati, P. L., & Izzati, U. A. (2025). Kesejahteraan Psikologis Karyawan di Tempat Kerja: Systematic Literature Review. *MANABIS: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 70–81.
- Sembiring, R. E., Ambarwati, A., & Alhabshy, M. A. (2026). Pengaruh Lingkungan Kerja, Pengembangan Karier, Dan Persepsi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan *Burnout* Sebagai Pemediasi (Studi Kausal Pangkalan Sarana Operasi Bea Dan Cukai). *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 5(2), 1048–1056.
- Shihab, M. Q. (2002). Tafsir al-misbah. *Jakarta: Lentera Hati*, 2, 52–54.

- Sholeh, M. I. (2023). Pengakuan Dan Reward Dalam Manajemen Sdm Untuk Meningkatkan Motivasi Guru. *Competitive: Journal Of Education*, 2(4), 212–234.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). Analisis Sem-Pls Dengan Warppls 7.0 Untuk Hubungan Nonlinier Dalam Penelitian Sosial Dan Bisnis. Penerbit Andi.
- Sibagariang, F. A., Mauboy, L. M., Erviana, R., & Kartiasih, F. (2023). Gambaran pekerja informal dan faktor-faktor yang memengaruhinya di Indonesia tahun 2022. *Seminar Nasional Official Statistics*, 2023(1), 151–160.
- Sijal, M. (2024). Penelitian Hipotesis. *Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis*, 23.
- Soeyono, A., SSi, M. M., & Sunaryo, W. (2026). Memahami Keterikatan Kerja Perawat. *Uwais Inspirasi Indonesia*.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Evaluasi validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif: Sebuah studi pustaka. *Journal of Education Research*, 5(4), 5599–5609.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sunyoto, D., & Mulyono, A. (2025). Pengaruh Employee Engagement, Work-Life Balance, Dukungan Sosial, Dan Stres Kerja Terhadap Kesejahteraan Psikologis Karyawan Perusahaan Garmen Di Yogyakarta. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Ilmu*, 3(6), 3017–3028.
- Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi Dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Ihsan: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36.
- Suryomenggolo, J. (2022). *Rezim kerja keras dan masa depan kita*. Buku Mojok.
- Suwardi, S. M., Shabri, M., Sakir, A., & Siregar, M. R. (2024). *Keadilan Dan Harmoni Organisasi Dalam Stres Kerja*. Syiah Kuala University Press.
- Syakina, D., Farhanas, V. F., Rahmayanti, N. Z., Fitria, R. L., & Singadimeja, H. G. (2022). Pekerja sif: Antara stres kerja dan kesejahteraan psikologis di tempat kerja. *Jurnal Psikologi*, 18(1), 33–43.
- Tentama, F., & Situmorang, N. Z. (2019). Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Konstruk Hope. *Jurnal Psikologi Terapan Dan Pendidikan*, 1(2), 128–135.

- Tuhumury, E. (2022). Pengaruh followership style, persepsi dukungan supervisor, dan kepuasan kerja terhadap kesejahteraan psikologis di tempat kerja (Studi pada Operator Angkutan Udara di Indonesia) (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Universitas Hassanuddin.
- Urbayatun, S., & Widhiarso, W. (2012). Variabel Mediator Dan Moderator Dalam Penelitian Psikologi Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Psikologi Ugm*, 39(2), 180–188.
- Viratama, D. N. S., & Basaria, D. (2024). Gambaran Bentuk Dukungan Sosial Yang Diterima Guru Yang Sekaligus Sebagai Orangtua Dari Anak Berkebutuhan Khusus. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 12(03).
- Zahro, E. B., Mardiani, D., Aulia, H., & Khodijah, U. S. (2021). Pengaruh Religiusitas Dan Dukungan Sosial Terhadap Resiliensi Keluarga Terdampak Covid-19. *Unusia Conference*, 1(1), 275–292.
- Zakaria, M., Ismail, A., Hendratni, T. W., Putrianti, F. G., Soeprapto, A., & Lubis, F. M. (2025). Analisis Pengaruh Self-Leadership, Workplace Well Being Dan Pengembangan Karir Terhadap Employee Engagement Pada Industri Jasa. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(2), 1953–1962.
- Zayrin, A. A., Nupus, H., Maizia, K. K., Marsela, S., Hidayatullah, R., & Harmonedi, H. (2025). Analisis Instrumen Penelitian Pendidikan (Uji Validitas Dan Relibilitas Instrumen Penelitian). *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 3(2), 780–789.
- Zeirliana, E. D. (2025). Tuntutan Kerja Dan Dukungan Sosial Sebagai Faktor Penentu Stres Kerja: Studi Pada Karyawan Cv. Zeirliana Bersatu. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

LAMPIRAN

A. Surat Izin Penelitian

Surat Mahasiswa

<https://apps-psikologi.uin-malang.ac.id/sisbak/contents/cetakSipsUser.p...>



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS PSIKOLOGI**

Jalan Gajayana 50 Malang, 65144, Telepon: 0341-558916, Website: psi.uin-malang.ac.id

Nomor : 1836/FPsi.1/PP.009/9/2025
Hal : **IZIN PENELITIAN SKRIPSI**

25 September 2025

Kepada Yth.
Sekretaris Kantor DPRD Kota Malang
Jl. Tugu No.1A, Kiduldalem, Kec. Klojen, Kota Malang,
Jawa Timur 65119
di Tempat

Assalamu 'alaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh.

Dengan hormat,

Dalam rangka pengembangan keilmuan bagi mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, maka dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian skripsi kepada:

Nama / NIM : INTAN NALA ZULFA/220401110071
Tempat Penelitian : Kantor DPRD Kota Malang
Judul Skripsi : Stres Kerja sebagai Mediator Hubungan Dukungan Sosial dengan Employee Well-Being pada Pegawai DPRD Kota Malang
Dosen Pembimbing : 1. Dr. lin Tri Rahayu, M.Si., Psikolog
2. Dr. lin Tri Rahayu, M.Si., Psikolog
Tanggal Penelitian : 23-09-2025 s.d 30-06-2026
Model Kegiatan : Offline

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS PSIKOLOGI**

Jalan Gajayana 50 Malang, 65144, Telepon: 0341-558916, Website: fpsi.uin-malang.ac.id

Nomor : 1005/FPsi.1/PP.009/5/2026
Hal : **IZIN PENELITIAN SKRIPSI**

11 Mei 2026

Kepada Yth.
Lurah Kantor Kelurahan Dinoyo
Jl. MT. Haryono No. 143, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Kota
Malang, Jawa Timur, Kode Pos 65144.
di Tempat

Assalamu 'alaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh.

Dengan hormat,

Dalam rangka pengembangan keilmuan bagi mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, maka dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian skripsi kepada:

Nama / NIM	: INTAN NALA ZULFA/220401110071
Tempat Penelitian	: 1: Kantor DPRD Kota Malang; 2: Kantor Kelurahan Dinoyo
Judul Skripsi	: Peran Kelelahan Emosional (Emotional Exhaustion) sebagai Mediator Hubungan Dukungan Sosial dan Employee Well-Being pada Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang
Dosen Pembimbing	: 1. Dr. Iin Tri Rahayu, M.Si., Psikolog 2. Agus Iqbal Hawabi, M.Psi., Psikolog
Tanggal Penelitian	: 01-10-2025 s.d 30-06-2026
Model Kegiatan	: Offline

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,
Muallifah

Tembusan:
1. Wakil Dekan II dan III;



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS PSIKOLOGI**

Jalan Gajayana 50 Malang, 65144, Telepon: 0341-558916, Website: fpsi.uin-malang.ac.id

Nomor : 1008/FPsi.1/PP.009/5/2026

11 Mei 2026

Hal : **IZIN PENELITIAN SKRIPSI**

Kepada Yth.

Lurah Kantor Kelurahan Ketawanggede

Jl. Gajayana No. 17 B, Kecamatan Lowokwaru, Kota

Malang 65145

di Tempat

Assalamu 'alaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh.

Dengan hormat,

Dalam rangka pengembangan keilmuan bagi mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, maka dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian skripsi kepada:

Nama / NIM	: INTAN NALA ZULFA/220401110071
Tempat Penelitian	: 1: Kantor DPRD Kota Malang; 2: Kantor Kelurahan Ketawanggede
Judul Skripsi	: Peran Kelelahan Emosional (Emotional Exhaustion) sebagai Mediator Hubungan Dukungan Sosial dan Employee Well-Being pada Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang
Dosen Pembimbing	: 1. Dr. Iin Tri Rahayu, M.Si., Psikolog 2. Agus Iqbal Hawabi, M.Psi., Psikolog
Tanggal Penelitian	: 01-10-2025 s.d 30-06-2026
Model Kegiatan	: Offline

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,
Muallifah

Tembusan:



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS PSIKOLOGI**

Jalan Gajayana 50 Malang, 65144, Telepon: 0341-558916, Website: fpsi.uin-malang.ac.id

Nomor : 1007/FPsi.1/PP.009/5/2026
Hal : **IZIN PENELITIAN SKRIPSI**

11 Mei 2026

Kepada Yth.
Lurah Kantor Kelurahan Sumber Sari
Jl. Bendungan Sigura-Gura No. 31, Kecamatan Lowokwaru
di Tempat

Assalamu 'alaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh.

Dengan hormat,

Dalam rangka pengembangan keilmuan bagi mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, maka dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian skripsi kepada:

Nama / NIM	: INTAN NALA ZULFA/220401110071
Tempat Penelitian	: 1: Kantor DPRD Kota Malang; 2: Kantor Kelurahan Sumber Sari
Judul Skripsi	: Peran Kelelahan Emosional (Emotional Exhaustion) sebagai Mediator Hubungan Dukungan Sosial dan Employee Well-Being pada Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang
Dosen Pembimbing	: 1. Dr. Iin Tri Rahayu, M.Si., Psikolog 2. Agus Iqbal Hawabi, M.Psi., Psikolog
Tanggal Penelitian	: 01-10-2025 s.d 30-06-2026
Model Kegiatan	: Offline

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,
Muallifah

Tembusan:
1. Wakil Dekan II dan III;



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS PSIKOLOGI**

Jalan Gajayana 50 Malang, 65144, Telepon: 0341-558916, Website: fpsi.uin-malang.ac.id

Nomor : 1006/FPsi.1/PP.009/5/2026

11 Mei 2026

Hal : **IZIN PENELITIAN SKRIPSI**

Kepada Yth.
Lurah Kantor Kelurahan Tlogomas
Jl. Raya Tlogomas No. 56, Kecamatan Lowokwaru, Kota
Malang
di Tempat

Assalamu 'alaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh.

Dengan hormat,

Dalam rangka pengembangan keilmuan bagi mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, maka dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian skripsi kepada:

Nama / NIM	: INTAN NALA ZULFA/220401110071
Tempat Penelitian	: 1: Kantor DPRD Kota Malang; 2: Kantor Kelurahan Tlogomas
Judul Skripsi	: Peran Kelelahan Emosional (Emotional Exhaustion) sebagai Mediator Hubungan Dukungan Sosial dan Employee Well-Being pada Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang
Dosen Pembimbing	: 1. Dr. Iin Tri Rahayu, M.Si., Psikolog 2. Agus Iqbal Hawabi, M.Psi., Psikolog
Tanggal Penelitian	: 01-10-2025 s.d 30-06-2026
Model Kegiatan	: Offline

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,
Muallifah

Tembusan:

B. Dokumentasi Pengambilan Data



C. Lembar Kuesioner

Lembar Kuesioner

Peran Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*) sebagai Mediator Hubungan Dukungan Sosial dan *Employee Well-Being* pada Pegawai Sekretariat DPRD Kota Malang

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Lama Bekerja :

Petunjuk:

Berikut ini merupakan sejumlah pernyataan yang berkaitan dengan kondisi kerja yang Saudara/i alami di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Malang. Saudara/i diminta untuk memberikan jawaban yang sesuai dengan kondisi yang benar-benar dirasakan.

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Saudara/i dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang tersedia!

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

No	Pertanyaan	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
1.	Rekan kerja menunjukkan kepedulian ketika saya mengalami kesulitan dalam pekerjaan.					
2.	Pimpinan memberikan perhatian terhadap kondisi kerja pegawai.					
3.	Kinerja yang saya lakukan memperoleh apresiasi dari rekan kerja maupun pimpinan.					

4.	Saya merasa usaha yang saya lakukan dalam pekerjaan mendapatkan penghargaan dari lingkungan kerja.					
5.	Rekan kerja bersedia membantu ketika saya mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan					
6.	Saya memperoleh bantuan yang dibutuhkan ketika menghadapi beban kerja yang tinggi.					
7.	Rekan kerja maupun pimpinan memberikan arahan yang jelas terkait pelaksanaan pekerjaan.					
8.	Saya memperoleh saran atau masukan yang membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.					
9.	Saya merasa lelah secara emosional setelah menyelesaikan pekerjaan.					
10.	Tuntutan pekerjaan membuat saya merasa terkuras secara mental.					
11.	Saya merasa energi yang dimiliki berkurang akibat pekerjaan yang dijalani.					
12.	Saya merasa kehabisan tenaga ketika menghadapi pekerjaan yang padat.					
13.	Tekanan pekerjaan membuat semangat kerja saya menurun.					
14.	Saya merasa motivasi kerja berkurang ketika menghadapi banyak pekerjaan dalam waktu bersamaan.					
15.	Saya merasa puas dengan hidup saya.					
16.	Saya sudah mendekati impian saya dalam sebagian besar aspek kehidupan saya.					

17.	Saya merasakan kebahagiaan yang sebenarnya hampir sepanjang waktu					
18.	Saya berada di situasi kehidupan yang baik					
19.	Hidup saya sangat menyenangkan.					
20.	Cara hidup saya saat ini sudah sesuai untuk mempersiapkan kehidupan di akhirat					
21.	Saya puas dengan tugas yang menjadi tanggung jawab saya					
22.	Secara umum, saya merasa cukup puas dengan pekerjaan saya saat ini.					
23.	Saya benar-benar menikmati pekerjaan saya.					
24.	Saya selalu dapat menemukan cara untuk meningkatkan kualitas pekerjaan saya.					
25.	Bekerja merupakan pengalaman yang berarti bagi saya.					
26.	Pada dasarnya saya merasa puas dengan pencapaian saya pada pekerjaan saya saat ini.					
27.	Saya merasa telah berkembang menjadi manusia yang lebih baik Saya menyelesaikan urusan sehari-hari dengan baik.					
28.	Secara umum, saya merasa nyaman dengan diri saya sendiri, dan saya percaya diri.					
29.	Orang lain menganggap saya sebagai seseorang yang bersedia memberikan dan meluangkan waktu saya untuk orang lain.					
30.	Saya mampu membuat jadwal yang fleksibel untuk pekerjaan saya.					
31.	Saya senang terlibat dalam pembicaraan yang mendalam dengan keluarga dan teman-teman saya, sehingga kami lebih saling memahami					

32.	Saya merasa telah berkembang menjadi manusia yang lebih baik Saya menyelesaikan urusan sehari-hari dengan baik.					
-----	---	--	--	--	--	--

D. Tabulasi Data Kuesioner

Nama	Umur	Jenis Kelamin
TOMY ADITYA	29	LAKI-LAKI
MUHAJIR	47	LAKI-LAKI
JOKO SUNGKONO	48	LAKI-LAKI
MUKHTAR SUBANDRI	36	LAKI-LAKI
RAHMAD JUNAEDI	33	LAKI-LAKI
RIZKI JAVA ARDIANSYAH	24	LAKI-LAKI
ADI ANDRIANTO, S.H, M. HUM	52	LAKI-LAKI
LELA MEILANA	29	PEREMPUAN
ADHIENUL HANIF	33	LAKI-LAKI
NUR ISNAINI SEKAR ARUM	30	PEREMPUAN
EDO	21	LAKI-LAKI
AGUS BUDIYONO	51	LAKI-LAKI
AMELLIA NANDO	20	PEREMPUAN
MUHTADI AHSAN	26	LAKI-LAKI
G.SUMARYANI	51	PEREMPUAN
CEEE	49	PEREMPUAN
ALFAN AZIZI ROZAKI	25	LAKI-LAKI
ALDIASTRI DAMAYANTI	37	PEREMPUAN
MITA ANNISA	41	PEREMPUAN
WARO TANTY POERWANDARY S.H	53	PEREMPUAN
DIAN SHEVIRA HERNIDA	25	PEREMPUAN
MAHMUD ALFI SYIFA S.H	26	PEREMPUAN
IKA MELINA NOVRIANA S.SOS,M.M	44	PEREMPUAN
FERIN SASMIANTO	41	LAKI-LAKI
IKCUK AGUS HADI.S.	32	LAKI-LAKI
NIKEN	50	PEREMPUAN
HANIFAH	56	PEREMPUAN
SONY HENDRAWAN	50	LAKI-LAKI
OKI.R.	26	LAKI-LAKI

MOCH SOLEH	44	LAKI-LAKI
NI WAYAN SARINI	50	PEREMPUAN
TYARA	31	PEREMPUAN
ANDRE	44	LAKI-LAKI
MAMUM EFENDY	38	LAKI-LAKI
TAUFIK.M. MUJIBUR.R.	25	LAKI-LAKI
YULIA SYAH PUTRO	37	LAKI-LAKI
DIDIK HARIYANTO	52	LAKI-LAKI
HERI SURYADI	57	LAKI-LAKI
AGUS WIYONO	49	LAKI-LAKI
ARIF RIAN TO	53	LAKI-LAKI
FATHUR5	44	LAKI-LAKI
ARDILAH	36	LAKI-LAKI
ABDUL AZIZ	27	LAKI-LAKI
IKHLASUL HIKMAH AL HIDAYAH	30	LAKI-LAKI
ROHMAN	56	LAKI-LAKI
M. SARIFUDIN	59	LAKI-LAKI
AMAK MUJAIRI	51	LAKI-LAKI
ASMIANTO	51	LAKI-LAKI
DWI HERMAWAN	30	LAKI-LAKI
BASUNI	53	LAKI-LAKI
LIA	42	PEREMPUAN
KURNIA	36	PEREMPUAN
REVA NATAL	21	LAKI-LAKI

Jabatan	Lama Bekerja
P3K	5 TH
PENATA LAYANAN OPERASIONAL	2 TH
PENGADMINISTRASI PERKANTORAN	8 BLN
PENGADMINISTRASI PERKANTORAN	8 TH
PENATA LAYANAN OPERASIONAL	3 TH
PENGADMINISTRASI PERKANTORAN	4 TH
PERISALAH LEGISLATIF	30 TH
STAFF	3 TH
STAFF	10 TH
STAFF	5 TH
-	-
STAFF	30 TH
-	-
P3K	-
BENDAHARA	6 TH
STAFF	5 TH
PENGADMINISTRASI PERKANTORAN	-
PENYUSUN MATERI HUKUM DAN PERUNDANG-UNDANGAN	14 TH
PENGADMINISTRASI PERKANTORAN	4 TH
KEPALA BAG FASILITASI PENGANGGARAN DAN PENGAWASAN	4 TH
-	6 TH
PENATA LAYANAN OPERASIONAL	4 TH
PENELAAH TEKNIK KEBIJAKAN	13 TH
PENGADMINISTRASI PERKANTORAN	10 TH
P3K	4 TH
PENELAAH TEKNIK KEBIJAKAN	4 TH
KASUBAG TU DAN KEPEGAWAIAN	1 TH
PENGADMINISTRASI PERKANTORAN	13 TH
OPERATOR LAYANAN OPERASIONAL	-

PENGADMINISTRASI PERKANTORAN	15 TH
LAYANAN OPERASIONAL	4 TH
ADMINISTRASI PERKANTORAN	4 TH
P3K	10 TH
P3K	10 TH
P3K	5 TH
-	3 TH
OPERATOR LAYANAN OPERASIONAL	19 TH
OPERATOR LAYANAN OPERASIONAL	5 TH
OPERATOR LAYANAN OPERASIONAL	6 TH
OPERATOR LAYANAN OPERASIONAL	10 TH
P3K	10 TH
PENGADMINISTRASI PERKANTORAN	-
PENATA LAYANAN OPERASIONAL	5 TH
PENGADMINISTRASI PERKANTORAN	10 TH
STAFF	7 TH
PENGELOLA UMUM OPERASIONAL	-
OPERATOR LAYANAN OPERASIONAL	-
OPERATOR LAYANAN OPERASIONAL	5 TH
PENGADMINISTRASI PERKANTORAN	11 TH
OPERATOR LAYANAN OPERASIONAL	13 TH
PENGADMINISTRASI PERKANTORAN	3 TH
PENGADMINISTRASI PERKANTORAN	5 TH
PENGADMINISTRASI PERKANTORAN	2 TH

X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	TOTAL X	M1	M2	M3	M4	M5	M6
5	5	4	3	4	4	4	4	33	3	3	3	2	2	4
4	4	4	3	4	3	4	3	29	4	3	3	4	2	2
4	3	3	3	4	3	4	4	28	2	2	3	4	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	3	3	4	2	3
3	4	4	4	3	4	3	4	29	3	2	2	4	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	40	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	2	2	3	3	4
4	3	2	2	5	3	4	4	27	5	5	4	4	2	2
5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	3	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	4	4	35	2	2	2	2	2	2
5	4	4	4	4	4	4	4	33	3	3	3	3	3	4
5	5	4	4	5	5	5	5	38	4	2	2	2	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	4	4	2	4
4	4	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5
4	4	3	2	4	4	4	4	29	3	3	3	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	3	3	3
5	5	5	5	4	5	5	5	39	3	3	3	3	3	3
4	4	5	5	4	4	3	4	33	3	3	2	3	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	2	30	2	2	2	2	2	2
5	4	4	4	5	5	4	4	35	4	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	5	33	3	2	3	2	2	2

4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	2	2	2	2	2
5	3	4	3	4	5	4	4	32	1	2	2	2	1	2
3	3	3	3	4	4	4	4	28	4	3	3	3	2	4
4	4	3	3	4	4	4	4	30	5	2	2	2	2	2
4	4	4	3	4	4	3	4	30	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	4	5	38	4	5	5	4	5	4
5	5	5	2	5	4	4	4	34	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	5	5	4	36	4	4	4	4	4	3
4	4	3	4	4	4	4	4	31	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	2	4	4	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	31	3	4	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	5	32	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	5	33	2	2	2	2	2	2
4	4	4	2	4	4	4	4	30	2	2	2	4	2	2
4	4	3	3	4	3	4	4	29	3	3	3	3	3	3
4	4	4	2	4	4	4	4	30	2	2	2	4	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	2	3	2	2

TOTAL M	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14
17	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
18	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
16	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2
22	5	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4
23	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
12	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
19	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	2	3	3
15	5	5	4	5	5	5	3	4	4	2	4	5	2	5
23	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	3	4	5	5
18	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	5	2
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3
17	5	5	5	2	3	3	4	5	3	5	3	5	5	4
19	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	5	2	4	4
20	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	5	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4
16	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5	4
18	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3
12	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	5
19	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	3
13	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5
14	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	2	4	3	3

12	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3
10	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3
19	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	2	3	3
15	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5
12	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	2	4	4	4
12	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	3	3	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	5	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
23	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	3	5
12	4	4	5	4	4	4	4	3	2	3	4	5	5	4
17	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	5
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4
12	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5
14	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5	3
18	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	5	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	5	3	4	5
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4
19	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5
15	4	4	4	4	4	5	3	5	4	2	3	4	5	4

Y15	Y16	Y17	Y18	TOTAL Y
5	5	5	4	80
4	4	4	4	65
4	3	4	4	72
4	4	4	4	72
4	4	4	4	79
5	4	4	4	66
4	4	4	4	72
4	4	4	4	72
2	4	4	4	64
2	4	4	3	59
4	4	4	4	68
4	4	4	4	80
4	4	4	4	65
5	5	4	5	77
2	4	3	5	76
4	5	3	4	64
5	2	4	5	81
5	4	4	5	75
5	3	3	4	68
4	5	3	4	70
5	4	3	3	79
3	4	5	3	70
5	4	4	4	75
4	2	4	4	70
5	4	3	2	68
4	5	5	2	71
3	5	4	4	70
5	5	4	3	73
4	3	3	3	67

5	4	4	5	72
2	3	4	4	70
4	5	3	2	66
5	3	2	3	71
5	4	2	3	71
3	4	3	5	76
5	4	3	3	74
4	3	5	4	73
4	5	5	4	75
3	3	3	5	69
2	3	5	3	70
5	5	4	4	80
4	3	4	5	71
4	5	4	3	67
5	3	2	2	64
5	4	5	4	75
4	4	5	3	71
3	3	4	5	73
2	4	3	5	68
3	3	4	5	65
4	5	4	5	73
5	4	5	4	65
3	3	5	4	73
5	5	4	5	74

E. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Output Uji Validitas Reliabilitas Variabel Dukungan Sosial

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
X1	Pearson Correlation	1	.536*	.177	.175	.584* *	.189	.447*	.815* *
	Sig. (2-tailed)		.015	.455	.462	.007	.425	.048	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X2	Pearson Correlation	.536*	1	.214	.326	.501* *	.645* *	.886* *	.494*
	Sig. (2-tailed)	.015		.364	.161	.024	.002	.000	.027
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X3	Pearson Correlation	.177	.214	1	.258	.233	.176	.218	.278
	Sig. (2-tailed)	.455	.364		.272	.322	.458	.355	.235
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X4	Pearson Correlation	.175	.326	.258	1	.399	-.061	.177	.289
	Sig. (2-tailed)	.462	.161	.272		.081	.798	.456	.216
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X5	Pearson Correlation	.584* *	.501* *	.233	.399	1	.129	.388	.349
	Sig. (2-tailed)	.007	.024	.322	.081		.589	.091	.132
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X6	Pearson Correlation	.189	.645* *	.176	-.061	.129	1	.704* *	.264
	Sig. (2-tailed)	.425	.002	.458	.798	.589		.001	.262
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X7	Pearson Correlation	.447*	.886* *	.218	.177	.388	.704* *	1	.436
	Sig. (2-tailed)	.048	.000	.355	.456	.091	.001		.055
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X8	Pearson Correlation	.815* *	.494*	.278	.289	.349	.264	.436	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.027	.235	.216	.132	.262	.055	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
M1	Pearson Correlation	.189	.382	.485*	.224	.135	.000	.281	.129

	Sig. (2-tailed)	.424	.096	.030	.342	.570	1.000	.230	.588
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
M2	Pearson Correlation	-.020	.057	.423	.151	.136	.130	.012	-.068
	Sig. (2-tailed)	.933	.812	.063	.526	.567	.585	.960	.774
	N	20	20	20	20	20	20	20	20

M3	Pearson Correlation	.097	.051	.333	.412	.253	-.180	.025	.000
	Sig. (2-tailed)	.683	.832	.152	.071	.282	.448	.917	1.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
M4	Pearson Correlation	-.044	.100	.303	.308	.211	.219	.045	-.195
	Sig. (2-tailed)	.853	.675	.193	.186	.373	.354	.850	.411
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
M5	Pearson Correlation	.114	.065	.246	.376	.340	.039	-.032	.061
	Sig. (2-tailed)	.633	.784	.297	.102	.143	.871	.893	.797
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
M6	Pearson Correlation	.462*	.261	.105	.547*	.626*	-.133	.165	.252
	Sig. (2-tailed)	.040	.266	.659	.013	.003	.577	.488	.284
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y1	Pearson Correlation	.221	.089	.378	-.087	-.079	.265	.044	.201
	Sig. (2-tailed)	.349	.708	.101	.714	.741	.259	.855	.395
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y2	Pearson Correlation	.374	.453*	.207	.586*	.422	.305	.378	.620*
	Sig. (2-tailed)	.104	.045	.381	.007	.064	.191	.100	.004
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y3	Pearson Correlation	.251	.061	.401	-.060	.161	.000	.090	.137
	Sig. (2-tailed)	.285	.799	.080	.803	.497	1.000	.707	.565
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y4	Pearson Correlation	.482*	.584*	.346	.390	.461*	.437	.587*	.518*
	Sig. (2-tailed)	.032	.007	.135	.089	.041	.054	.006	.019
	N	20	20	20	20	20	20	20	20

Y5	Pearson Correlation	.559*	.843*	.223	.248	.444*	.636*	.849*	.561*
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.346	.293	.050	.003	.000	.010
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y6	Pearson Correlation	.388	.579*	.200	.331	.492*	.505*	.546*	.369
	Sig. (2-tailed)	.091	.007	.397	.154	.027	.023	.013	.110
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y7	Pearson Correlation	-.025	.368	.239	.088	-.097	.337	.454*	.084
	Sig. (2-tailed)	.918	.110	.311	.714	.685	.147	.044	.725
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y8	Pearson Correlation	.298	.579*	.354	.117	.106	.603*	.627*	.369

	Sig. (2-tailed)	.203	.007	.125	.622	.656	.005	.003	.110
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y9	Pearson Correlation	.245	.544*	.360	.258	.233	.616*	.582*	.278
	Sig. (2-tailed)	.298	.013	.118	.272	.322	.004	.007	.235
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y10	Pearson Correlation	.242	.068	.572*	.022	.020	.241	.133	.190
	Sig. (2-tailed)	.304	.777	.008	.927	.934	.307	.577	.421
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y11	Pearson Correlation	-.089	.433	.076	.211	.096	.481*	.398	-.183
	Sig. (2-tailed)	.708	.057	.749	.371	.689	.032	.082	.441
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y12	Pearson Correlation	-.009	.096	.136	.136	.407	.248	.110	-.271
	Sig. (2-tailed)	.970	.686	.568	.567	.075	.292	.643	.248
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y13	Pearson Correlation	.304	.266	.447*	.519*	.289	.036	.195	.259
	Sig. (2-tailed)	.193	.258	.048	.019	.217	.879	.409	.271
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y14	Pearson Correlation	.404	.299	.456*	.190	.340	-.118	.273	.321

	Sig. (2-tailed)	.077	.200	.043	.421	.142	.619	.245	.168
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y15	Pearson Correlation	.433	.677* *	.150	.171	.222	.515*	.582* *	.385
	Sig. (2-tailed)	.056	.001	.527	.471	.347	.020	.007	.093
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y16	Pearson Correlation	.249	.082	.309	.669* *	.411	-.292	.040	.370
	Sig. (2-tailed)	.291	.731	.185	.001	.072	.211	.866	.109
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y17	Pearson Correlation	.271	.229	-.098	.399	.009	.106	.059	.336
	Sig. (2-tailed)	.247	.332	.680	.081	.971	.656	.806	.147
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y18	Pearson Correlation	.073	.088	-.131	.298	.178	.129	.084	.087
	Sig. (2-tailed)	.761	.713	.582	.202	.453	.589	.726	.715
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
TOTAL	Pearson Correlation	.534*	.663* *	.545*	.508*	.530*	.455*	.599* *	.484*
	Sig. (2-tailed)	.015	.001	.013	.022	.016	.044	.005	.031
	N	20	20	20	20	20	20	20	20

2. Output Uji Validitas Reliabilitas Variabel *Emotional Exhaustion*

M1	M2	M3	M4	M5	M6
.189	-.020	.097	-.044	.114	.462*
.424	.933	.683	.853	.633	.040
20	20	20	20	20	20
.382	.057	.051	.100	.065	.261
.096	.812	.832	.675	.784	.266
20	20	20	20	20	20
.485*	.423	.333	.303	.246	.105
.030	.063	.152	.193	.297	.659
20	20	20	20	20	20
.224	.151	.412	.308	.376	.547*
.342	.526	.071	.186	.102	.013

20	20	20	20	20	20
.135	.136	.253	.211	.340	.626**
.570	.567	.282	.373	.143	.003
20	20	20	20	20	20
.000	.130	-.180	.219	.039	-.133
1.000	.585	.448	.354	.871	.577
20	20	20	20	20	20
.281	.012	.025	.045	-.032	.165
.230	.960	.917	.850	.893	.488
20	20	20	20	20	20
.129	-.068	.000	-.195	.061	.252
.588	.774	1.000	.411	.797	.284
20	20	20	20	20	20
1	.212	.308	.201	-.095	.146
	.370	.186	.395	.691	.538
20	20	20	20	20	20
.212	1	.724**	.703**	.634**	.414
.370		.000	.001	.003	.070
20	20	20	20	20	20
.308	.724**	1	.686**	.565**	.753**
.186	.000		.001	.009	.000
20	20	20	20	20	20
.201	.703**	.686**	1	.639**	.490*
.395	.001	.001		.002	.028
20	20	20	20	20	20
-.095	.634**	.565**	.639**	1	.509*
.691	.003	.009	.002		.022
20	20	20	20	20	20
.146	.414	.753**	.490*	.509*	1
.538	.070	.000	.028	.022	

20	20	20	20	20	20
.156	.371	.223	.391	.480*	-.076
.512	.107	.345	.088	.032	.750

20	20	20	20	20	20
.000	.068	.035	.016	.350	.234
1.000	.776	.883	.946	.131	.320
20	20	20	20	20	20
.318	.309	.269	.347	.479*	.129
.171	.184	.252	.134	.033	.586
20	20	20	20	20	20
.241	.043	-.018	-.040	-.191	.118
.306	.859	.941	.866	.421	.622
20	20	20	20	20	20
.326	.063	.084	.049	-.015	.239
.161	.791	.726	.837	.948	.311
20	20	20	20	20	20
.071	.242	.031	.057	.095	.209
.765	.303	.895	.810	.691	.376
20	20	20	20	20	20
.325	.262	.143	.144	-.210	-.127
.161	.264	.546	.545	.374	.593
20	20	20	20	20	20
.357	.167	-.031	.201	-.041	-.139
.122	.483	.895	.395	.865	.558
20	20	20	20	20	20
.431	.137	-.143	.087	-.061	-.105
.058	.564	.549	.716	.797	.659
20	20	20	20	20	20
.369	.109	.065	.341	.266	-.072
.110	.646	.786	.141	.257	.763
20	20	20	20	20	20
.071	.375	.249	.355	.268	.069
.767	.104	.289	.124	.252	.773
20	20	20	20	20	20
.070	.341	.216	.591**	.545*	.273
.769	.141	.360	.006	.013	.244
20	20	20	20	20	20

.468*	.241	.294	.242	.304	.391
.038	.306	.208	.304	.192	.088
20	20	20	20	20	20
.684**	.007	.260	.119	-.018	.212
.001	.978	.268	.618	.941	.369
20	20	20	20	20	20
.199	.243	.241	.220	.340	.291
.400	.303	.306	.351	.142	.213
20	20	20	20	20	20
.143	.114	.426	.108	.306	.524*
.547	.633	.061	.651	.190	.018
20	20	20	20	20	20
.000	.152	.373	.379	.395	.318
1.000	.523	.105	.099	.084	.172
20	20	20	20	20	20
.068	.351	.253	.414	.340	.165
.777	.129	.282	.069	.143	.487
20	20	20	20	20	20
.473*	.519*	.516*	.549*	.513*	.501*
.035	.019	.020	.012	.021	.025
20	20	20	20	20	20

3. Output Uji Validitas Reliabilitas Variabel *Employee Well-Being*

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11
.221	.374	.251	.482*	.559*	.388	-.025	.298	.245	.242	-.089
.349	.104	.285	.032	.010	.091	.918	.203	.298	.304	.708
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
.089	.453*	.061	.584**	.843**	.579**	.368	.579**	.544*	.068	.433
.708	.045	.799	.007	.000	.007	.110	.007	.013	.777	.057
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
.378	.207	.401	.346	.223	.200	.239	.354	.360	.572**	.076
.101	.381	.080	.135	.346	.397	.311	.125	.118	.008	.749
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
-.087	.586**	-.060	.390	.248	.331	.088	.117	.258	.022	.211
.714	.007	.803	.089	.293	.154	.714	.622	.272	.927	.371
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
-.079	.422	.161	.461*	.444*	.492*	-.097	.106	.233	.020	.096
.741	.064	.497	.041	.050	.027	.685	.656	.322	.934	.689
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
.265	.305	.000	.437	.636**	.505*	.337	.603**	.616**	.241	.481*
.259	.191	1.000	.054	.003	.023	.147	.005	.004	.307	.032
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
.044	.378	.090	.587**	.849**	.546*	.454*	.627**	.582**	.133	.398
.855	.100	.707	.006	.000	.013	.044	.003	.007	.577	.082
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
.201	.620**	.137	.518*	.561*	.369	.084	.369	.278	.190	-.183
.395	.004	.565	.019	.010	.110	.725	.110	.235	.421	.441
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
.156	.000	.318	.241	.326	.071	.325	.357	.431	.369	.071
.512	1.000	.171	.306	.161	.765	.161	.122	.058	.110	.767
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
.371	.068	.309	.043	.063	.242	.262	.167	.137	.109	.375
.107	.776	.184	.859	.791	.303	.264	.483	.564	.646	.104
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
.223	.035	.269	-.018	.084	.031	.143	-.031	-.143	.065	.249
.345	.883	.252	.941	.726	.895	.546	.895	.549	.786	.289
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
.391	.016	.347	-.040	.049	.057	.144	.201	.087	.341	.355
.088	.946	.134	.866	.837	.810	.545	.395	.716	.141	.124

20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
.480*	.350	.479*	-.191	-.015	.095	-.210	-.041	-.061	.266	.268
.032	.131	.033	.421	.948	.691	.374	.865	.797	.257	.252
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

-.076	.234	.129	.118	.239	.209	-.127	-.139	-.105	-.072	.069
.750	.320	.586	.622	.311	.376	.593	.558	.659	.763	.773
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
1	.000	.723**	-.094	.233	.111	.152	.445*	.168	.631**	.220
	1.000	.000	.694	.324	.641	.522	.049	.479	.003	.351
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
.000	1	-.042	.450*	.357	.480*	-.021	.137	.466*	.047	.226
1.000		.859	.046	.123	.032	.930	.564	.038	.843	.337
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
.723**	-.042	1	-.277	.159	-.038	.104	.265	.057	.704**	.000
.000	.859		.237	.504	.874	.664	.258	.811	.001	1.000
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
-.094	.450*	-.277	1	.676**	.746**	.471*	.631**	.693**	.000	.227
.694	.046	.237		.001	.000	.036	.003	.001	1.000	.335
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
.233	.357	.159	.676**	1	.768**	.573**	.768**	.633**	.144	.384
.324	.123	.504	.001		.000	.008	.000	.003	.544	.095
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
.111	.480*	-.038	.746**	.768**	1	.484*	.592**	.739**	-.042	.505*
.641	.032	.874	.000	.000		.031	.006	.000	.860	.023
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
.152	-.021	.104	.471*	.573**	.484*	1	.763**	.449*	.134	.460*
.522	.930	.664	.036	.008	.031		.000	.047	.572	.041
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
.445*	.137	.265	.631**	.768**	.592**	.763**	1	.662**	.379	.303
.049	.564	.258	.003	.000	.006	.000		.001	.099	.194
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
.168	.466*	.057	.693**	.633**	.739**	.449*	.662**	1	.334	.457*
.479	.038	.811	.001	.003	.000	.047	.001		.150	.043
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
.631**	.047	.704**	.000	.144	-.042	.134	.379	.334	1	.104
.003	.843	.001	1.000	.544	.860	.572	.099	.150		.662

4. Output Uji Validitas Reliabilitas Variabel Employee well-being (Lanjutan)

Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	TOTAL
-.009	.304	.404	.433	.249	.271	.073	.534*
.970	.193	.077	.056	.291	.247	.761	.015
20	20	20	20	20	20	20	20
.096	.266	.299	.677**	.082	.229	.088	.663**
.686	.258	.200	.001	.731	.332	.713	.001
20	20	20	20	20	20	20	20
.136	.447*	.456*	.150	.309	-.098	-.131	.545*
.568	.048	.043	.527	.185	.680	.582	.013
20	20	20	20	20	20	20	20
.136	.519*	.190	.171	.669**	.399	.298	.508*
.567	.019	.421	.471	.001	.081	.202	.022
20	20	20	20	20	20	20	20
.407	.289	.340	.222	.411	.009	.178	.530*
.075	.217	.142	.347	.072	.971	.453	.016
20	20	20	20	20	20	20	20
.248	.036	-.118	.515*	-.292	.106	.129	.455*
.292	.879	.619	.020	.211	.656	.589	.044
20	20	20	20	20	20	20	20
.110	.195	.273	.582**	.040	.059	.084	.599**
.643	.409	.245	.007	.866	.806	.726	.005
20	20	20	20	20	20	20	20
-.271	.259	.321	.385	.370	.336	.087	.484*
.248	.271	.168	.093	.109	.147	.715	.031
20	20	20	20	20	20	20	20
.070	.468*	.684**	.199	.143	.000	.068	.473*
.769	.038	.001	.400	.547	1.000	.777	.035
20	20	20	20	20	20	20	20
.341	.241	.007	.243	.114	.152	.351	.519*
.141	.306	.978	.303	.633	.523	.129	.019
20	20	20	20	20	20	20	20
.216	.294	.260	.241	.426	.373	.253	.516*
.360	.208	.268	.306	.061	.105	.282	.020
20	20	20	20	20	20	20	20
.591**	.242	.119	.220	.108	.379	.414	.549*
.006	.304	.618	.351	.651	.099	.069	.012
20	20	20	20	20	20	20	20
.545*	.304	-.018	.340	.306	.395	.340	.513*

.013	.192	.941	.142	.190	.084	.143	.021
20	20	20	20	20	20	20	20

.273	.391	.212	.291	.524*	.318	.165	.501*
.244	.088	.369	.213	.018	.172	.487	.025
20	20	20	20	20	20	20	20
.273	.052	.218	.426	-.028	.456*	.289	.503*
.245	.828	.357	.061	.907	.043	.216	.024
20	20	20	20	20	20	20	20
.067	.257	.010	.287	.401	.229	.422	.476*
.778	.274	.967	.220	.079	.331	.064	.034
20	20	20	20	20	20	20	20
.483*	.213	.511*	.238	.133	.173	.305	.488*
.031	.368	.021	.313	.576	.466	.191	.029
20	20	20	20	20	20	20	20
-.056	.322	.275	.280	.316	.052	.136	.519*
.814	.166	.242	.232	.174	.827	.568	.019
20	20	20	20	20	20	20	20
.129	.276	.402	.686**	.292	.276	.224	.734**
.587	.239	.079	.001	.212	.239	.343	.000
20	20	20	20	20	20	20	20
.240	.248	.080	.455*	.358	.074	.396	.621**
.308	.291	.738	.044	.121	.755	.084	.003
20	20	20	20	20	20	20	20
.055	.209	.413	.298	.233	.186	.343	.465*
.819	.377	.071	.202	.323	.431	.139	.039
20	20	20	20	20	20	20	20
.140	.248	.435	.455*	.153	.260	.299	.651**
.556	.291	.055	.044	.518	.268	.200	.002
20	20	20	20	20	20	20	20
.287	.375	.188	.311	.077	-.098	.379	.582**
.220	.104	.428	.182	.746	.680	.099	.007
20	20	20	20	20	20	20	20
.496*	.512*	.531*	.205	.106	.154	.120	.492*
.026	.021	.016	.385	.658	.518	.616	.028
20	20	20	20	20	20	20	20
.396	.189	-.088	.422	.000	.184	.382	.470*
.084	.425	.713	.064	1.000	.437	.096	.036
20	20	20	20	20	20	20	20
1	.449*	.235	.293	.150	.128	.407	.482*
	.047	.319	.211	.527	.592	.075	.031

20	20	20	20	20	20	20	20
.449*	1	.565**	.386	.574**	.226	.018	.595**
.047		.009	.093	.008	.338	.940	.006
20	20	20	20	20	20	20	20
.235	.565**	1	.291	.512*	.235	.088	.544*
.319	.009		.214	.021	.319	.712	.013
20	20	20	20	20	20	20	20
.293	.386	.291	1	.178	.609**	.087	.681**
.211	.093	.214		.452	.004	.714	.001
20	20	20	20	20	20	20	20
.150	.574**	.512*	.178	1	.326	.218	.478*
.527	.008	.021	.452		.160	.356	.033
20	20	20	20	20	20	20	20
.128	.226	.235	.609**	.326	1	.361	.465*
.592	.338	.319	.004	.160		.118	.039
20	20	20	20	20	20	20	20
.407	.018	.088	.087	.218	.361	1	.454*
.075	.940	.712	.714	.356	.118		.044
20	20	20	20	20	20	20	20
.482*	.595**	.544*	.681**	.478*	.465*	.454*	1
.031	.006	.013	.001	.033	.039	.044	
20	20	20	20	20	20	20	20

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

F. Skala Dukungan Sosial

No	Pertanyaan	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
1.	Saya merasa lelah secara emosional setelah menyelesaikan pekerjaan.					
2.	Tuntutan pekerjaan membuat saya merasa terkuras secara mental.					
3.	Saya merasa energi yang dimiliki berkurang akibat pekerjaan yang dijalani.					
4.	Saya merasa kehabisan tenaga ketika menghadapi pekerjaan yang padat.					
5.	Tekanan pekerjaan membuat semangat kerja saya menurun.					
6.	Saya merasa motivasi kerja berkurang ketika menghadapi banyak pekerjaan dalam waktu bersamaan.					
7.	Saya senang terlibat dalam pembicaraan yang mendalam dengan keluarga dan teman-teman saya, sehingga kami lebih saling memahami					
8.	Saya merasa telah berkembang menjadi manusia yang lebih baik Saya menyelesaikan urusan sehari-hari dengan baik.					

G. Skala *Emotional Exhaustion*

No	Pertanyaan	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
9.	Saya merasa lelah secara emosional setelah menyelesaikan pekerjaan.					
10.	Tuntutan pekerjaan membuat saya merasa terkuras secara mental.					
11.	Saya merasa energi yang dimiliki berkurang akibat pekerjaan yang dijalani.					
12.	Saya merasa kehabisan tenaga ketika menghadapi pekerjaan yang padat.					
13.	Tekanan pekerjaan membuat semangat kerja saya menurun.					
14.	Saya merasa motivasi kerja berkurang ketika menghadapi banyak pekerjaan dalam waktu bersamaan.					
15.	Saya senang terlibat dalam pembicaraan yang mendalam dengan keluarga dan teman-teman saya, sehingga kami lebih saling memahami					
16.	Saya merasa telah berkembang menjadi manusia yang lebih baik Saya menyelesaikan urusan sehari-hari dengan baik.					

H. Skala *Employee Well-Being*

No	Pertanyaan	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
1.	Saya merasa puas dengan hidup saya.					
2.	Saya sudah mendekati impian saya dalam sebagian besar aspek kehidupan saya.					
3.	Saya merasakan kebahagiaan yang sebenarnya hampir sepanjang waktu					
4.	Saya berada di situasi kehidupan yang baik					
5.	Hidup saya sangat menyenangkan.					
6.	Cara hidup saya saat ini sudah sesuai untuk mempersiapkan kehidupan di akhirat					
7.	Saya puas dengan tugas yang menjadi tanggung jawab saya					
8.	Secara umum, saya merasa cukup puas dengan pekerjaan saya saat ini.					
9.	Saya benar-benar menikmati pekerjaan saya.					
10.	Saya selalu dapat menemukan cara untuk meningkatkan kualitas pekerjaan saya.					
11.	Bekerja merupakan pengalaman yang berarti bagi saya.					
12.	Pada dasarnya saya merasa puas dengan pencapaian saya pada pekerjaan saya saat ini.					
13.	Saya merasa telah berkembang menjadi manusia yang lebih baik Saya menyelesaikan urusan sehari-hari dengan baik.					
14.	Secara umum, saya merasa nyaman dengan diri saya sendiri, dan saya percaya diri.					

15.	Orang lain menganggap saya sebagai seseorang yang bersedia memberikan dan meluangkan waktu saya untuk orang lain.					
16.	Saya mampu membuat jadwal yang fleksibel untuk pekerjaan saya.					
17.	Saya senang terlibat dalam pembicaraan yang mendalam dengan keluarga dan teman-teman saya, sehingga kami lebih saling memahami					
18.	Saya merasa telah berkembang menjadi manusia yang lebih baik Saya menyelesaikan urusan sehari-hari dengan baik.					