



Peran Perceived Organizational Support Sebagai Moderator Pada Hubungan Emotional Intelligence dan Burnout Pada Tenaga Kesehatan

M Tri Firia Chandra¹, Noor Siti Rahmani²

^{1,2}Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada

Email: ¹firiachandra@gmail.com, ²Noor.rahmani@ugm.ac.id

Abstrak. Rumah sakit merupakan sektor pelayanan publik yang mendorong seluruh karyawannya untuk mengutamakan kepuasan pelayanan. Dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pelayanan maka rumah sakit menuntut karyawan yang terdiri dari tenaga kesehatan dan staf untuk dapat berkolaborasi bersama memberikan pelayanan terbaik, sehingga tak jarang kondisi inilah yang menimbulkan adanya tekanan dan tingginya *demands*. Kondisi yang kurang menyenangkan tersebut menyebabkan tenaga kesehatan mengalami kelelahan kerja yang berdampak pada perubahan perilaku kerja. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan tingkat *burnout* dan lebih mengeksplorasi kondisi psikologis tenaga kesehatan saat mengalami situasi sulit yang ditinjau dari pengaruh *emotional intelligence* dan *perceived organizational support* (POS). Partisipan penelitian merupakan 201 tenaga kesehatan yang terdiri dari profesi dokter dan perawat. Partisipan berasal dari rumah sakit swasta dan pemerintah dengan minimal masa kerja di atas 1 tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa POS tidak memberikan efek moderasi pada hubungan *emotional intelligence* dan *job burnout* ($p > 0.05$). Ketidakberhasilan pengaruh dukungan organisasi dikarenakan tenaga kesehatan memiliki tingkat *burnout* yang rendah. Tenaga kesehatan mendapatkan sumber daya eksternal yang cukup dari organisasi. Pengelolaan emosional yang cukup baik dimiliki oleh tenaga kesehatan menjadi sumber daya internal untuk mengatasi kelelahan saat kondisi sulit. **Kata kunci:** Sektor pelayanan; tenaga kesehatan; *Job Burnout*; *Emotional Intelligence*; *Perceived Organizational Support*.

Abstract. A hospital is a public service that encourages employees to put service satisfaction as a priority. This aims in achieving satisfaction so that employees (e.g doctors and nurses) be able to collaborate together to provide the best service, and this condition causes higher demand and pressure. It impacts health workers' job burnout which will change work behavior. This study aims to prove the level of job burnout and more explore health workers' psychological state during difficult times that can be impacted by emotional intelligence and perceived organizational support (POS). Participants of this study are 201 health workers that are doctors and nurses. Participants have come from different organizations which are government and private with a minimum of working for at least more than a year. This study showed that POS doesn't have moderated effect on the relationship between emotional intelligence and job burnout ($p > 0.05$). The failure of organization support as a resource occurred and health workers have low job burnout. Health workers have enough external resources. Emotional management is quite well that is owned by a health worker as an internal resource against exhaustion during difficult times.

Keywords: public service; health worker; job burnout; emotional intelligence; perceived organizational support.