

BURNOUT BERBASIS BEBAN KERJA YANG DIMODERASI VARIABEL EMPHATICAL LEADERSHIP DAN RELIGIOUS COPING DI MASA PANDEMI COVID-19

Debby Nirma Sari Sejahtera¹, Nurhidayati²

Fakultas Ekonomi Magister Manajemen, Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Email: debbynirmasari@gmail.com

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai garda terdepan pelayanan masyarakat akan kesehatan menghadapi sebuah tantangan yang sangat hebat, Rumah Sakit dituntut mampu menerima kedatangan pasien yang membludak, namun disisi lain juga terancam akan bahaya paparan virus Covid 19. Rumah sakit harus memperhatikan pengelolaan sumber daya manusianya demi pelayanan jasa yang maksimal. SDM tidak dapat dipisahkan dengan suatu penyedia layanan jasa. SDM yang ada pada penyedia layanan jasa menjadi berkaitan dengan tiap aspek serta berperan penting dalam keberlangsungan eksistensi serta keberhasilan atas program kerja yang dibebankan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian eksplanatori asosiatif, dengan tujuan guna melihat hubungan diantara dua variabel atau lebih. Penelitian bertujuan guna memaparkan pengujian hipotesis guna mendukung hipotesis yang mendukung teori landasan. Dalam hal ini adalah menguji pengaruh empathetic leadership, religious coping, beban kerja dan burnout. Populasi penelitian yaitu seluruh sumberdaya manusia di Puskesmas Bawang, Kabupaten Batang tahun 2021 sejumlah 102 orang yang terdiri dari tenaga Kesehatan (dokter, bidan, tenaga laboratorium, farmasi, dan administrasi). Hasil penelitian ini yaitu Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap burnout. Tidak terjadi peran moderasi Emphatical Leadership terhadap Hubungan Beban kerja dan Burnout Tenaga Kesehatan di Puskesmas Bawang Kabupaten Batang. Dan Religious Coping berperan sebagai variabel moderasi terhadap Hubungan Beban kerja dan Burnout Tenaga Kesehatan di Puskesmas Bawang Kabupaten Batang.

Kata kunci : Burnout, Beban Kerja, Emphaty Leadership, Religious Coping

ABSTRACT

Hospitals as the front line of public health services face a very formidable challenge, hospitals are required to be able to accept the arrival of a booming patient, but on the other hand they are also threatened with the danger of exposure to the Covid 19 virus. Hospitals must pay attention to the management of their human resources for good services. maximum. HR cannot be separated from a service provider. The existing human resources in service providers are related to each aspect and play an important role in the sustainability of the existence and success of the work program assigned. The type of research used is associative explanatory research, with the aim of seeing the relationship between two or more variables. This study aims to describe hypothesis testing to support hypotheses that support the basic theory. In this case is to examine the effect of empathetic leadership, religious coping, workload and burnout. The research population is all human resources at the Bawang Health Center, Batang Regency in 2021 as many as 102 people consisting of health workers (doctors, midwives, laboratory, pharmacy, and administrative staff). The results of this study are the workload has a significant effect on burnout. There is no moderating role of Emphatical Leadership on the Relationship between Workload and Burnout of Health Workers at Bawang Health Center, Batang Regency. And Religious Coping acts as a moderating variable on the relationship between workload and burnout of health workers at the Bawang Health Center, Batang Regency.

Keywords: Burnout, Workload, Empathy Leadership, Religious Coping

PENDAHULUAN

Akhir tahun 2019, dunia dikejutkan dengan keberadaan penyakit pneumonia baru yang pertama kali ditemukan di China. Dalam waktu singkat jumlah penderita penyakit ini meningkat pesat dan menyebar ke daerah sekitar Wuhan. Pada awal Januari, laporan kasus bermunculan di berbagai negara Asia (Ren et al. 2020). Pada tanggal 12 Maret 2020, WHO menetapkan COVID-19 sebagai pandemi global, dikarenakan sudah menyebar secara masif di lebih dari 190 negara dan teritori (Wei et al. 2020). Indonesia menetapkan COVID-19 tanggal 14 Maret 2020 sebagai bencana nasional, yang mana COVID-19 kali pertama dilaporkan pada 2 Maret 2020.

SDM dengan kinerja handal dan baik bisa mewujudkan penyedia layanan jasa yang dapat menjalankan program yang dibebankan dan menjaga eksistensinya. Penyedia layanan jasa yang memiliki SDM berkualitas tinggi bisa mewujudkan fungsi organisasi dengan baik sehingga keberhasilan program penyedia layanan jasa dapat meningkat serta tujuan dapat tercapai (Ma et al. 2021).

Selain menyebabkan kecemasan, pandemic menyebabkan perawat menghadapi tuntutan pekerjaan yang sangat besar tuntutan pekerjaan ini menyebabkan beban kerja yang berpotensi menimbulkan kelelahan/burnout (Azkiati Z, Rahman, and Fahmi 2019). Beberapa penelitian menggambarkan beban kerja perawat yang meningkat selama pandemik Covid-19 seperti waktu kerja lebih dari sembilan jam perhari, aktivitas kerja yang meningkat sehingga mengurangi waktu untuk beristirahat, dan jumlah perawat tidak sesuai dengan tingkat kebutuhan pasien (Wan et al., 2020; Garcia & Calvo, 2021; Gemine et al., 2021).

Beban kerja perawat dalam menghadapi pasien yang terkadang menguras fisik maupun emosi berdampak pada kesehatan mental perawat (Nadeem et al. 2021). Terkadang perawat juga menghadapi luapan emosi pasien maupun keluarga pasien karena adanya perbedaan prosedur yang seharusnya dilakukan dokter dengan regulasi yang ada di manajemen rumah sakit (Ryandini and Nurhadi 2019).

Religius coping mengacu pada praktik keagamaan ataupun keyakinan dalam mengatasi situasi kehidupan penuh tekanan (Bagheri-Nesami et al. 2017). Salah satu mekanisme tersebut adalah religious coping yang berarti perilaku yang dapat memecahkan permasalahan untuk meminimalisir ataupun mencegah emosional negatif atas kondisi penuh tekanan (Yıldırım et al. 2021).

Koping religius meliputi respon perilaku, emosional, kognitif yang disusun dengan religius terhadap stress (Chow et al. 2021). Koping religius terkait dengan banyak hal meliputi kedekatang dengan Tuhan, pencapaian makna kehidupan, kedamaian, pengembangan diri, harapan, hubungan dengan orang lain, serta pengekanan pribadi (Wajanathawornchai and Blauw 2018). Agama memang merupakan mekanisme koping untuk menghadapi ketakutan akan kematian, ancaman kehilangan besar, kesedihan kehilangan orang yang dicintai, dan kurangnya kendali kita terhadap dunia di sekitar kita (Azkiati Z et al. 2019). Penelitian telah menunjukkan bahwa otak memiliki area yang dirangsang oleh pemikiran keagamaan yang berpotensi meredakan ketakutan kita dan memberikan ilusi control (Thomas and Barbato 2020).

Tuntutan dan persoalan yang dihadapi tenaga Kesehatan selama pandemi ini lebih tinggi dari saat sebelum pandemi (Chow et al. 2021). Perubahan situasi yang dialami, tentunya menuntut pemimpin dalam memperlihatkan ketepatan dalam berperilaku (Thomas and Barbato 2020). Salah satu pilihan yang dapat dipilih pemimpin dalam menjalankan fungsinya yaitu kepemimpinan empathy, yang mana menekankan pada kemampuan dalam memberikan arahan kepada orang lain berlandaskan dengan pemahaman terkait yang dipikirkan ataupun dirasakan oleh bawahan (Negoro and Wibowo 2021), sehingga dengan kepemimpinan yang mampu merasakan apa yang

dirasakan bawahannya tersebut, diharapkan dapat mengurangi beban kerja tenaga Kesehatan selama pandemic.

Penelitian ini didasarkan atas fenomena kinerja yang menurun pada tenaga Kesehatan di Puskesmas Bawang karena beban kerja tinggi selama pandemi ini yang mana mengakibatkan terjadinya burnout pada tenaga Kesehatan. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “Penurunan Burnout Tenaga Kesehatan Berbasis Beban Kerja yang dimoderasi Variabel Emphatical Leadership, Religious Coping di Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada Tenaga Kesehatan di Puskesmas Bawang, Batang)”

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian eksplanatori asosiatif, dengan tujuan guna melihat hubungan diantara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2012). Penelitian bertujuan guna memaparkan pengujian hipotesis guna mendukung hipotesis yang mendukung teori landasan. Dalam hal ini adalah menguji pengaruh empathetic leadership, religious coping, beban kerja dan burnout. Populasi penelitian yaitu seluruh sumberdaya manusia di Puskesmas Bawang, Kabupaten Batang tahun 2021 sejumlah 102 orang yang terdiri dari tenaga Kesehatan (dokter, bidan, tenaga laboratorium, farmasi, dan administrasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Model Struktural (Inner Model)

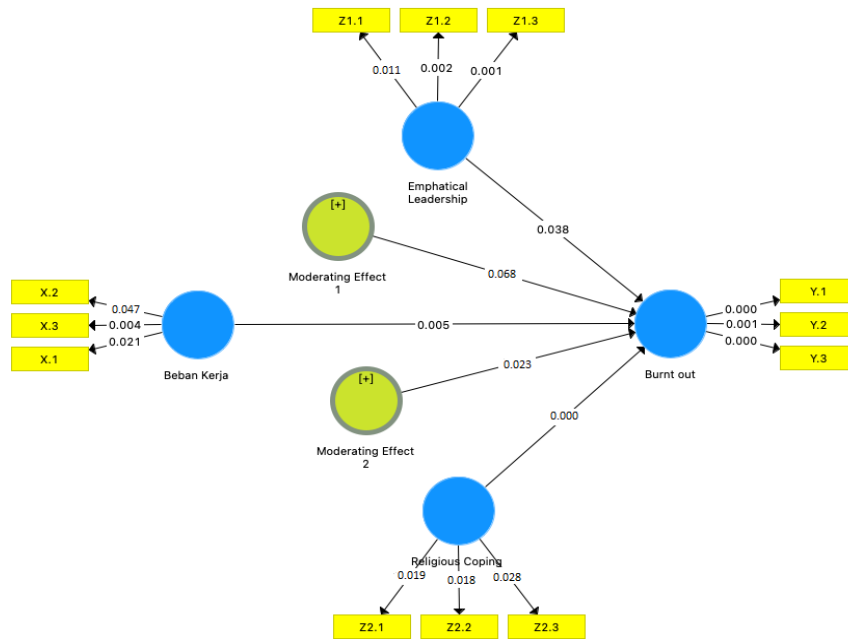
Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria Outer Model, berikutnya dilakukan pengujian model structural (Inner model). Berikut adalah nilai Adjusted R-Square pada konstruk:

Tabel 1. Adjusted R-Square

	<i>R-square</i>	<i>Adjusted R-square</i>
<i>Burnout</i>	0,840	0,804

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 1 memberikan nilai 0.840 untuk konstruk Burnout dan yang berarti bahwa beban kerja, Emphatic Leadership dan Religious Coping mampu menjelaskan varians Burnout sebesar 84% sisanya 16% dijelaskan variasi lain yang tidak masuk dalam model. Diantaranya adalah procedural injustice, work stress dan conflict. Berikut adalah diagram nilai T statistic berdasarkan output dengan SmartPLS Versi 4:



Gambar 1 Output Bootstrapping

Untuk menentukan suatu hipotesis diterima atau tidak dengan membandingkan thitung dengan ttabel dengan syarat jika thitung > ttabel, maka hipotesis diterima. Pengujian menggunakan pengujian dua sisi dengan probabilitas (α) 0,05 dan derajat bebas pengujian adalah

$$\begin{aligned}
 Df &= (n-k) \\
 &= (98-4) \\
 &= 94
 \end{aligned}$$

sehingga nilai t tabel untuk df 94 tabel t pengujian dua sisi (two tailed) ditemukan koefisien sebesar 1,661.

Tabel uji hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDE)	P Values
Beban kerja (X) → Burnout (Y)	0,371	0,368	0,124	2,986	0,005
Emphatic Leadership (Z) → Burnout (Y)	-0,296	-0,298	0,162	2,826	0,038

<i>Religious Coping</i> → <i>Burnout</i> (Y)	-0,391	-0,372	0,210	2,910	0,000
<i>Moderating Effect Emphatetic Leadership</i> (Z) → Beban kerja (X) dan <i>Burnout</i> (Y)	-0,370	-0,348	0,120	1,226	0,068
<i>Moderating Effect Religious Coping</i> → Beban kerja (X) dan <i>Burnout</i> (Y)	-0,372	-0,351	0,180	2,945	0,023

1. Hubungan beban kerja terhadap *burnout* tenaga Kesehatan.

Nilai original sample estimate beban kerja terhadap burnout sebesar 0,371 yang menunjukkan bahwa arah hubungan adalah positif. Nilai T-statistik sebesar $2,986 > 1,661$ sehingga dinyatakan memiliki hubungan yang signifikan. Dengan demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa Semakin tinggi beban Kerja maka akan semakin tinggi Burnout tenaga kesehatan diterima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penelitian membuktikan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Burn out tenaga Kesehatan. Hasil ini menunjukkan bahwa bahwa semakin tinggi beban kerja maka akan semakin tinggi Burn out tenaga Kesehatan. Beban Kerja dibangun oleh indikator beban kerja fisik, beban mental dan beban waktu sedangkan Burnout diindikasikan dengan indikator Kelelahan Emosional, Depersonalisasi dan Kurangnya Pencapaian Profesional.

Responden dengan latar belakang profesi tenaga kesehatan sebagai Bidan, perawat, apoteker, administrasi, rekam medis, cleaning service dan dokter menghadapi pasien terpapar Covid setiap harinya yang mana mereka menghadapi ancaman terpapat dan menularkan pada keluarga dirumah.

Berdasarkan kondisi di lapangan, tenaga Kesehatan terutama bidan, yang mana mendominasi jumlah tenaga Kesehatan di Puskesmas, memiliki beban kerja yang cukup tinggi, Bidan Desa memiliki banyak tanggung jawab dalam menjalankan program Kesehatan seperti Posyandu Lansia, Posyandu Balita, Posyandu Ibu Hamil dan Menyusui, vaksinasi COVID-19, serta Tracing pasien COVID-19. Perdebatan batin antara kewajiban, rasa kemanusiaan dan cinta keluarga serta rasa takut akan keselamatan diri dan keluarga menjadi pendorong stress kerja yang tinggi.

Hasil ini mendukung beberapa hasil penelitian sebelumnya yaitu beban kerja yang berlebih dapat menyebabkan kelelahan baik secara fisik dan mental dan menimbulkan burnout (Gawron

2019). Demikian pula hasil penelitian Agustine dan Nawangsari (2020) yang menyatakan bahwa beban kerja secara statistik terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap burn out. Kemudian, penelitian Atmaja dan Suana (2018) menyatakan hal yang sama bahwasannya beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap burn out.

2. Peran moderasi *Emphatical Leadership* terhadap Hubungan Beban kerja dan *Burnout* Tenaga Kesehatan

Nilai original sample estimate pengaruh moderasi emphatetical Leadership beban kerja terhadap burnout sebesar - 0,370 yang menunjukkan bahwa arah hubungan adalah negatif. Nilai T-statistik sebesar $1,226 < 1,661$ sehingga dinyatakan memiliki hubungan yang tidak signifikan. Dengan demikian hipotesis kedua dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa emphatetical Leadership memoderasi hubungan beban kerja terhadap burnout ditolak. Namun jika nilai probabilitas (α) yang digunakan sebesar 0,10, maka hipotesis dapat diterima dengan nilai P value 0,068.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa emphatetical Leadership memoderasi hubungan beban kerja terhadap burnout ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap burnout tidak

Burnout yang terjadi pada tenaga kesehatan di Puskesmas Bawang Kabupaten Batang merupakan respon psikologis yang dihasilkan dari mismatch antara kapasitas tenaga kerja yang tersedia dengan banyaknya pekerjaan yang harus dijalankan sehingga memicu terjadinya stres kerja berkepanjangan.

Beban mental tenaga kesehatan di Puskesmas Bawang Kabupaten Batang merupakan akibat dari banyaknya beban kerja yang dihadapi. Kondisi tersebut menunjukkan sumber daya mental tenaga kesehatan di Puskesmas Bawang Kabupaten Batang dalam kondisi yang terbatas. Beban kerja dapat merasakan perasaan tenaga kesehatan yang terlalu emosional dan lelah karena pekerjaan yang dihadapinya dan merasa terperangkap di dalam pekerjaannya sehingga menjadi mudah marah, dan cepat tersinggung. Walaupun banyaknya pekerjaan yang melebihi kapasitas menyebabkan kondisi fisik perawat akan mudah lelah dan mudah tegang namun dapat segera dipulihkan dengan beristirahat. Hal ini akan menjadi berbeda jika yang dihadapi adalah kelelahan akan beban kerja mental yang diperoleh dari penatnya menangani tekanan dari pasien maupun keluarga pasien.

Kepemimpinan empatik berurusan dengan mendengarkan dan mengakui perasaan, atau memiliki kesediaan untuk memahami. Kelelahan kerja adalah masalah serius di tempat kerja, dan ketika stres yang intens sering terjadi menjadi resiko yang besar bagi organisasi karena kelelahan dapat merusak dan menular jika tidak ditangani dengan cepat dan tepat. Kepemimpinan empatik sangat penting untuk menghadapi kelelahan kerja karena manajer dengan keterampilan ini akan dapat mengenali tanda-tanda kelelahan lebih cepat daripada mereka yang tidak memiliki keterampilan serupa.

Namun ketika pimpinan dihadapkan pada sebuah kejadian luar biasa yang menuntut kerja profesionalisme dengan jumlah tenaga kesehatan yang terbatas maka karena terkait dengan keselamatan manusia lain, maka walaupun Pemimpin yang empatik dapat menangkap kelelahan tenaga kerjanya sejak dini namun tidak mampu berbuat apa apa untuk mengurangi kelelahan tenaga kesehatannya. Pemimpin Puskesmas yang juga merupakan seorang tenaga Kesehatan memahami betul bahwa kehadiran tenaga kerja akan sangat dibutuhkan dalam menangani permasalahan pasien.

Pada kenyataannya, Kepala Puskesmas di masa pandemi dihadapkan pada banyak program kerja yang harus tercapai dalam waktu bersamaan. Hal ini menyebabkan Kepala Puskesmas tidak selalu bisa hadir dalam pelaksanaan setiap program kerja. Hal yang bisa dilakukan Kepala Puskesmas agar semua tetap berjalan yaitu dengan mengawasi setiap kegiatan yang dilaksanakan Tenaga Kesehatan.

3. Pengaruh Moderasi *Religious Coping* terhadap Hubungan Beban kerja dan *burnout* Tenaga Kesehatan

Nilai original sample estimate hubungan antara beban kerja terhadap burnout yang dimoderasi Religious Coping sebesar - 0,372 yang menunjukkan bahwa arah hubungan adalah negatif. Nilai T-statistik sebesar 2,945 > 1,661 sehingga dinyatakan memiliki hubungan yang tidak signifikan. Dengan demikian hipotesis ketiga dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa coping religious memoderasi hubungan beban kerja terhadap burnout diterima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa coping religious memoderasi hubungan beban kerja terhadap burnout diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap burnout akan semakin lemah, jika karyawan memiliki religious coping yang kuat. Sebaliknya, pengaruh beban kerja terhadap burnout akan semakin kuat, jika karyawan memiliki religious coping yang lemah.

Responden memiliki pengalaman berhadapan dengan pasien Covid 19 namun, tenaga kesehatan di Puskesmas Bawang Kabupaten Batang memiliki kepercayaan dan iman yang sama yaitu muslim. Sehingga dengan kemampuan coping religius yang baik seseorang cenderung dapat mengelola emosinya secara efektif dan akan memiliki daya tahan untuk mengurangi kecemasan dan stress. Nilai religiusitas sangatlah berperan penting dalam kehidupan manusia karena dapat membawa pemeluknya kearah kehidupan yang lebih baik dengan keyakinan yang kuat kepada Zat Yang Maha Esa dan senantiasa bersikap pasrah dan berserah diri yang akan memberikan optimisme sehingga muncul perasaan yang positif seperti, tenang, nyaman dan aman, rasa senang dan bahagia.

Dalam perspektif organisasi beban kerja berarti produktivitas, sedangkan dalam perspektif individu beban kerja berarti beban waktu dan tenaga. Orang yang religius dan memiliki strategi coping akan mampu menghadapi stres ataupun depresi dalam hidupnya. Religious coping mencakup perilaku, pikiran, dan perasaan yang berorientasi pada agama yang membantu memerangi stress termasuk didalamnya kedekatan relasional, harapan dan hubungan diri dengan Tuhan yang mengarah pada realisasi makna dalam hidup, hubungan yang lebih baik dengan orang lain dan pengembangan diri.

Religious coping merupakan teknik yang dilakukan dalam mengatasi masalah atau tekanan yang dihadapi tenaga kesehatan di Puskesmas Bawang Kabupaten Batang dengan memasukkan unsur religius dan spiritualitas yang mengacu pada satu kekuatan yang tak terbatas yang disebut dengan Tuhan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian dengan menggunakan analisis PLS memperlihatkan hasil bahwa Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap burnout. Tidak terjadi peran moderasi Emphatical Leadership terhadap Hubungan Beban kerja dan Burnout Tenaga Kesehatan di Puskesmas Bawang Kabupaten Batang. Religious Coping berperan sebagai variabel moderasi terhadap Hubungan Beban kerja dan Burnout Tenaga Kesehatan di Puskesmas Bawang Kabupaten Batang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ren, Y. F., L. Rasubala, H. Malmstrom, and E. Eliav. 2020. "Dental Care and Oral Health under the Clouds of COVID-19." *JDR Clinical and Translational Research* 5(3):202–10.
- Wei, Holly, Ashley King, Yongmei Jiang, Kerry A. Sewell, and Donna M. Lake. 2020. "The Impact of Nurse Leadership Styles on Nurse Burnout:: A Systematic Literature Review." *Nurse Leader* 18(5):439–50.
- Ma, Ying, Naveed Ahmad Faraz, Fawad Ahmed, Muhammad Khalid Iqbal, Umair Saeed, Muhammad Farhan Mughal, and Ali Raza. 2021. "Curbing Nurses' Burnout during COVID-19: The Roles of Servant Leadership and Psychological Safety." *Journal of Nursing Management* 29(8):2383–91.
- Azkiati Z, Naera Zhafira, Agus Abdul Rahman, and Irfan Fahmi. 2019. "Predict Burnout With Psychological Capital And Religious Coping." *Psikis : Jurnal Psikologi Islami* 5(2):140–45.
- Nadeem, Fahad, Abdul Sadiq, Abdul Raziq, Qaiser Iqbal, Sajjad Haider, Fahad Saleem, and Mohammad Bashaar. 2021. "Depression, Anxiety, and Stress among Nurses during the Covid-19 Wave Iii: Results of a Cross-Sectional Assessment." *Journal of Multidisciplinary Healthcare* 14(October):3093–3101.
- Ryandini, Tiara Putri, and Mokhamad Nurhadi. 2019. "The Influence of Motivation and Workload on Employee Performance in Hospital Stikes Nahdatul Ulama, Tuban." *Jurnal INJEC* 5(1):8–14.
- Bagheri-Nesami, Masoumeh, Aref Kazemi, Amir Hossein Goudarzian, Farshad Nasiri, and Jasem Davari. 2017. "Association between Religious Coping and Quality of Working Life in Nurses." *Iranian Journal of Psychiatry and Behavioral Sciences* 11(1):1–5.
- Yıldırım, Murat, Muhammed Kızılgöç, İsmail Seçer, Fuat Karabulut, Yasemin Angın, Abdullah Dağcı, Muhammed Enes Vural, Nurun Nisa Bayram, and Murat Çinici. 2021. "Meaning in Life, Religious Coping, and Loneliness During the Coronavirus Health Crisis in Turkey." *Journal of Religion and Health* 60(4):2371–85.
- Chow, Soon Ken, Benedict Francis, Yit Han Ng, Najmi Naim, Hooi Chin Beh, Mohammad Aizuddin Azizah Ariffin, Mohd Hafyuzdin Md Yusuf, Jia Wen Lee, and Ahmad Hatim Sulaiman. 2021. "Religious Coping, Depression and Anxiety among Healthcare Workers during the Covid-19 Pandemic: A Malaysian Perspective." *Healthcare (Switzerland)* 9(1).
- Wajanathawornchai, Wandee, and Jon Nicholas Blauw. 2018. "The Impact of Spiritual Well-Being, Calling, and Religious Coping on Burnout, Mediated by Job Stressors, among Thai Protestant Pastors." *Scholar: Human Sciences* 10(1):128–45.
- Thomas, Justin, and Mariapaola Barbato. 2020. "Positive Religious Coping and Mental Health among Christians and Muslims in Response to the Covid-19 Pandemic." *Religions* 11(10):1–13.
- Negoro, Muhammad Cesare Wicaksana, and Amin Wibowo. 2021. "Empathetic Leadership, Job Satisfaction and Intention to Leave among Millennials in a Start-up Industry: Needs' Satisfaction as a Mediating Variable." *Journal of Indonesian Economy and Business* 36(2):136–54.
- Goleman, Daniel. 1998. "An EI-Based Theory of Performance." *Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations* 1–18.
- Goleman, Daniel. 2020. "What Makes a Leader?" *Harvard Business Review* 119(2):14.

- Kock, Ned, Milton Mayfield, Jacqueline Mayfield, Shaun Sexton, and Lina M. De La Garza. 2019. "Empathetic Leadership: How Leader Emotional Support and Understanding Influences Follower Performance." *Journal of Leadership and Organizational Studies* 26(2):217–36.
- Shin, Hyojung, Yang Min Park, Jin Yuan Ying, Boyoung Kim, Hyunkyung Noh, and Sang Min Lee. 2014. "Relationships between Coping Strategies and Burnout Symptoms: A Meta-Analytic Approach." *Professional Psychology: Research and Practice* 45(1):44–56.
- De Diego-Cordero, Rocío, Marta Iglesias-Romo, Bárbara Badanta, Giancarlo Lucchetti, and Juan Vega-Escaño. 2021. "Burnout and Spirituality among Nurses: A Scoping Review." *Explore* 000:1–9.
- Gawron, Valerie Jane. 2019. "Workload Measures." *Workload Measures* (August):1–65.
- Atmaja, I. Gede Indra Wira, and I. Wayan Suana. 2018. "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Dengan Role Stress Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Rumours Restaurant." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 8(2):815.