

Determinasi *burnout* pegawai: Peran *role conflict*, *role ambiguity*, dan *cyberloafing*

Deltri Apriyeni, Suhelmi Helia*, Yenni Hasniarti

Program Magister Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP Padang, Indonesia

*) Korespondensi (e-mail: suhelmihelia@akbpstie.ac.id)

Abstract

Burnout is a critical psychological phenomenon within public sector organizations, particularly in healthcare service institutions. This study examines the partial and simultaneous effects of role conflict, role ambiguity, and cyberloafing on burnout among 47 employees at the Sungai Penuh City Health Office using a total sampling technique. A primary novelty of this research is the positioning of cyberloafing as an adaptive coping mechanism rather than a purely destructive behavior. Employing a quantitative approach with multiple linear regression analysis, the results demonstrate that role conflict and role ambiguity have positive and significant impacts on burnout. Conversely, cyberloafing exerts a significant negative influence on burnout, indicating its role in mitigating workplace exhaustion. Simultaneously, these three variables significantly affect burnout. These findings offer strategic implications for public sector human resource management in designing role-clarity policies and proportional internet usage regulations as preventive measures against employee burnout.

Keywords: *Burnout*, *Role conflict*, *Role ambiguity*, *Cyberloafing*, Public Sector Organization.

Abstrak

Burnout merupakan fenomena psikologis serius di organisasi sektor publik, khususnya pada instansi layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh parsial dan simultan *role conflict*, *role ambiguity*, dan perilaku *cyberloafing* terhadap *burnout* pada 47 pegawai Dinas Kesehatan Kota Sungai Penuh melalui metode total sampling. Kebaruan penelitian ini terletak pada pemosisian *cyberloafing* moderat sebagai mekanisme coping yang berpotensi adaptif bagi pegawai dalam kondisi tekanan peran tinggi, bukan sebagai pembenaran terhadap perilaku *cyberloafing* secara umum. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa *role conflict* dan *role ambiguity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Menariknya, perilaku *cyberloafing* terbukti berpengaruh negatif dan signifikan, yang mengindikasikan perannya yang kondisional dalam mereduksi kelelahan kerja bagi pegawai dengan kapasitas regulasi diri yang memadai. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap *burnout*. Temuan ini memberikan implikasi strategis bagi manajemen SDM sektor publik untuk merancang kebijakan kejelasan peran serta regulasi pemanfaatan internet yang proporsional sebagai upaya preventif dalam menekan tingkat *burnout* pegawai di lingkungan pemerintahan daerah.

Kata kunci: *Burnout*, *Role conflict*, *Role ambiguity*, *Cyberloafing*, Organisasi Sektor Publik.

How to cite: Apriyeni, D., Helia, S., & Hasniarti, Y. (2026). Determinasi burnout pegawai: Peran role conflict, role ambiguity, dan cyberloafing. *Journal of Management and Digital Business*, 6(2), 1153–1168. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v6i2.3132>



1. Pendahuluan

Organisasi sektor publik menghadapi tantangan kompleks dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya terkait fenomena *burnout* yang terus meningkat prevalensinya di kalangan aparatur negara (Gupta et al., 2025). *Burnout*, yang didefinisikan sebagai respons terhadap stres kerja kronis yang ditandai oleh kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan rasa pencapaian diri, telah terbukti berdampak signifikan terhadap kualitas layanan publik, produktivitas organisasi, dan kesejahteraan psikologis pegawai (Diril & Gül, 2025; Merkuri & Paja, 2024). Di Indonesia, persoalan ini semakin relevan seiring meningkatnya tuntutan kinerja aparatur sipil negara (ASN) di tengah kompleksitas birokrasi dan keterbatasan sumber daya (Khumairo & Murtini, 2023).

Dinas Kesehatan Kota Sungai Penuh sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas pembangunan kesehatan masyarakat tidak terlepas dari persoalan ini. Data kinerja tahun 2024 menunjukkan kesenjangan signifikan antara target dan realisasi anggaran program kesehatan, yaitu dari total target anggaran sebesar Rp 7.082.669.614, hanya terealisasi sebesar Rp 326.601.593. Kondisi ini mengindikasikan adanya penurunan efektivitas kerja yang diduga berkaitan dengan tingginya tekanan psikologis pegawai, termasuk *burnout*. Observasi awal di lapangan mengonfirmasi adanya tanda-tanda kelelahan kerja: rendahnya semangat kerja, penurunan motivasi, dan munculnya perilaku kontraproduktif di kalangan pegawai.

Secara teoritis, *burnout* pada pegawai layanan publik dipicu oleh berbagai stressor peran (*role stressors*), di antaranya *role conflict* dan *role ambiguity* (Bright, 2025). *Role conflict* terjadi ketika seorang pegawai menerima tuntutan pekerjaan yang saling bertentangan, baik dari aspek nilai, tugas, maupun harapan pemangku kepentingan yang berbeda (Creary & Gordon, 2016; Purwanty et al., 2023). *Role ambiguity*, sebaliknya, muncul ketika pegawai tidak memperoleh informasi yang memadai mengenai tanggung jawab, wewenang, dan ekspektasi organisasi atas perannya (June & Mahmood, 2020). Kedua kondisi ini secara konsisten dikaitkan dengan meningkatnya tekanan psikologis yang berujung pada *burnout* (Dias et al., 2023; Furdui et al., 2021).

Di sisi lain, *cyberloafing* perilaku pegawai menggunakan fasilitas internet kantor untuk kepentingan pribadi selama jam kerja umumnya ditempatkan sebagai perilaku kerja kontraproduktif (Adelina & Saputro, 2023; Samsudin et al., 2025b). Namun, perkembangan riset terkini membuka perspektif baru bahwa *cyberloafing* dapat berfungsi sebagai mekanisme coping informal yang membantu pegawai mengelola stres dan meredakan kelelahan mental jangka pendek (Jamaluddin et al., 2023; Jiang, 2020). Perspektif ini menantang konseptualisasi tunggal *cyberloafing* sebagai perilaku destruktif semata (Samsudin et al., 2025b).

Penelitian tentang hubungan antara *role stressors*, *cyberloafing*, dan *burnout* dalam konteks organisasi sektor publik Indonesia masih sangat terbatas (Juniar & Arijanto, 2024; Pangestu et al., 2023). Sebagian besar studi yang ada dilakukan pada sektor swasta (perbankan, teknologi informasi, dan manufaktur), sehingga temuan-

temuannya tidak secara langsung dapat digeneralisasikan ke konteks birokrasi pemerintah dengan karakteristik kerja yang berbeda yakni rigiditas struktural, orientasi layanan publik, dan keterbatasan otonomi kerja. Inilah research gap yang secara eksplisit menjadi justifikasi penelitian ini.

Berdasarkan identifikasi kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menguji pengaruh *role conflict* terhadap *burnout* pegawai Dinas Kesehatan Kota Sungai Penuh; (2) menguji pengaruh *role ambiguity* terhadap *burnout*; (3) menguji pengaruh perilaku *cyberloafing* terhadap *burnout*; dan (4) menguji pengaruh simultan ketiga variabel tersebut terhadap *burnout*. Secara khusus, penelitian ini berkontribusi dalam memvalidasi perspektif *cyberloafing* sebagai coping mechanism dalam konteks organisasi pemerintah daerah di Indonesia sebuah dimensi yang belum banyak dieksplorasi dalam literatur manajemen sumber daya manusia sektor publik

2. Tinjauan Pustaka

Burnout dan Role Theory

Burnout merupakan konstruk multidimensi yang dikembangkan oleh Maslach dan Jackson (1981) dan terus disempurnakan hingga konteks kontemporer (Weiss, 2023). Dalam model *Maslach Burnout Inventory* (MBI), *burnout* mencakup tiga dimensi utama: kelelahan emosional (*exhaustion*), depersonalisasi (*cynicism*), dan penurunan pencapaian diri (*reduced personal accomplishment*). Kelelahan emosional merupakan dimensi sentral yang merujuk pada perasaan terkuras energinya akibat tekanan kerja yang berkelanjutan (Rizkina et al., 2022; Weiss, 2023). Depersonalisasi merupakan respons kognitif-afektif yang ditandai oleh sikap sinis dan menjauh dari pengguna layanan maupun rekan kerja. Penurunan pencapaian diri mencerminkan persepsi negatif individu terhadap efektivitas dan kontribusi kerjanya (Glomazić et al., 2026; Pujol-Cols et al., 2021).

Teori peran (*Role Theory*) menjadi landasan teoretis utama dalam memahami relasi antara *role stressors* dan *burnout* (Gong & Popescu, 2025; Martini et al., 2021). Teori ini menegaskan bahwa individu dalam organisasi memerankan berbagai peran yang disertai ekspektasi tertentu dari berbagai pihak (*role senders*) (Yagil, 2025). Ketika ekspektasi tersebut bersifat kontradiktif atau tidak jelas, individu mengalami role stress berupa *role conflict* atau *role ambiguity* yang secara bertahap menguras sumber daya psikologisnya dan berujung pada *burnout* (Carter & Harper, 2016; Özyer, 2015).

Lebih jauh, *Conservation of Resources* (COR) Theory yang dikembangkan melengkapi perspektif ini dengan menjelaskan bahwa *burnout* terjadi ketika sumber daya psikologis individu (energi, identitas, kondisi kerja yang positif) terancam, hilang, atau tidak mampu diperbarui secara memadai (Leiter & Cooper, 2022; Weaver et al., 2023). Dalam kerangka ini, *role conflict* dan *role ambiguity* berperan sebagai ancaman terhadap sumber daya tersebut, sementara perilaku tertentu termasuk *cyberloafing* moderat dapat dimaknai sebagai upaya pemulihan sumber daya jangka pendek (Heriyanto et al., 2024; Zhou et al., 2021).

Role conflict dan Burnout

Role conflict didefinisikan sebagai kondisi di mana individu menghadapi dua atau lebih tuntutan peran yang saling bertentangan secara simultan, sehingga pemenuhan satu tuntutan mempersulit pemenuhan tuntutan lainnya (Grace, 2021; Mishra et al., 2020). Tiga tipe utama konflik peran: (1) konflik antara individu dan perannya, di mana tuntutan peran bertentangan dengan nilai dan kepribadian individu; (2) konflik intrarole, yang muncul dari ekspektasi kontradiktif atas satu peran yang sama; dan (3) konflik interrole, yang dihasilkan dari persyaratan yang berbeda pada dua atau lebih peran yang harus dijalankan secara bersamaan (Grace, 2021; Mishra et al., 2020).

Bukti empiris secara konsisten mendukung pengaruh positif *role conflict* terhadap *burnout*. Dalam penelitian pada karyawan perbankan menemukan bahwa konflik peran berkontribusi signifikan terhadap *burnout*, dengan Leader Member Exchange (LMX) sebagai variabel yang dapat memoderasi hubungan negatif tersebut (Irfan & Rizana, 2024; Lee, 2011). Dukungan sosial dan otonomi kerja dapat memperlemah dampak *role conflict* terhadap *burnout* (Zhang & He, 2022). Pada profesi kesehatan, menemukan bahwa konflik peran merupakan prediktor *burnout* yang paling kuat dibandingkan variabel role stressor lainnya (Akkoç et al., 2020; Singh, 2020).

H1: *Role conflict* berpengaruh positif terhadap *burnout*

Role ambiguity dan Burnout

Role ambiguity merujuk pada kondisi di mana individu tidak memiliki kepastian atau informasi yang memadai mengenai tugas, tanggung jawab, wewenang, dan ekspektasi yang berlaku pada posisinya dalam organisasi (Carter & Harper, 2016). Ketidakjelasan ini mencakup empat aspek utama: ketidakjelasan tanggung jawab, ketidakjelasan tujuan kerja, ketidakjelasan ekspektasi orang lain, dan ketidakpastian tentang evaluasi kinerja (Carter & Harper, 2016).

Dampak *role ambiguity* terhadap *burnout* dimediasi oleh stres psikologis yang ditimbulkannya, ketika pegawai tidak memahami apa yang diharapkan dari mereka, mereka cenderung mengembangkan rasa cemas, frustrasi, dan perasaan tidak kompeten yang secara bertahap menguras sumber daya emosionalnya (Arriaza, 2024; Fadli et al., 2024). Pada tenaga medis di lingkungan rumah sakit menemukan bahwa *role ambiguity* memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kelelahan emosional, bahkan setelah mengontrol variabel demografis dan beban kerja (Omar et al., 2025). Dalam kesehatan internasional menegaskan bahwa ketidakjelasan peran merupakan faktor risiko *burnout* yang perlu mendapat prioritas intervensi manajerial (Akkoç et al., 2020; Omar et al., 2025).

H2: *Role ambiguity* berpengaruh positif terhadap *burnout*.

Cyberloafing: Dari Perilaku Kontraproduktif Menuju Coping Mechanism

Cyberloafing didefinisikan sebagai tindakan pegawai yang menggunakan akses internet kantor untuk kepentingan pribadi selama jam kerja, mencakup aktivitas seperti mengakses media sosial, membaca berita, berbelanja daring, bermain game, dan mengirim pesan pribadi (Adelina & Saputro, 2023; Fei, 2023; Lim & Teo, 2022). Dalam

kerangka *Deviant Organizational Behavior*, *cyberloafing* tergolong sebagai pelanggaran norma organisasi yang berpotensi mengurangi produktivitas kerja (Fei, 2023).

Namun, perspektif yang berkembang belakangan ini menawarkan pandangan yang lebih nuansif. Beberapa peneliti berargumen bahwa *cyberloafing* dapat berfungsi sebagai *micro recovery behavior* istirahat singkat dari tuntutan kerja yang memungkinkan individu memulihkan energi psikologisnya dan meningkatkan keterlibatan kerja setelahnya (Jiang, 2020; Spector, 2023). Dalam kerangka COR Theory, *cyberloafing* moderat dapat dipahami sebagai strategi pemanfaatan waktu untuk mengisi ulang (*replenish*) sumber daya kognitif dan emosional yang terkuras akibat tuntutan pekerjaan (Lu et al., 2024; Zhou et al., 2021).

Posisi teoritis ini mendukung hipotesis bahwa *cyberloafing*, dalam kadar tertentu, berpotensi berpengaruh negatif terhadap *burnout* artinya dapat membantu meredakan kelelahan kerja. Stressor kerja (termasuk *role ambiguity* dan *role conflict*) merupakan anteseden *cyberloafing*, menciptakan kemungkinan relasi yang lebih kompleks dari sekadar perilaku negatif semata (Samsudin et al., 2025a).

H3: *Cyberloafing* berpengaruh negatif terhadap *burnout*.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif-kausal, yakni menguji hubungan sebab-akibat antarvariabel yang ditetapkan secara teoritis (Sugiyono, 2021; Sekaran, 2021). Penggunaan pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berupaya mengukur besaran dan signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terukur dan dapat direplikasi.

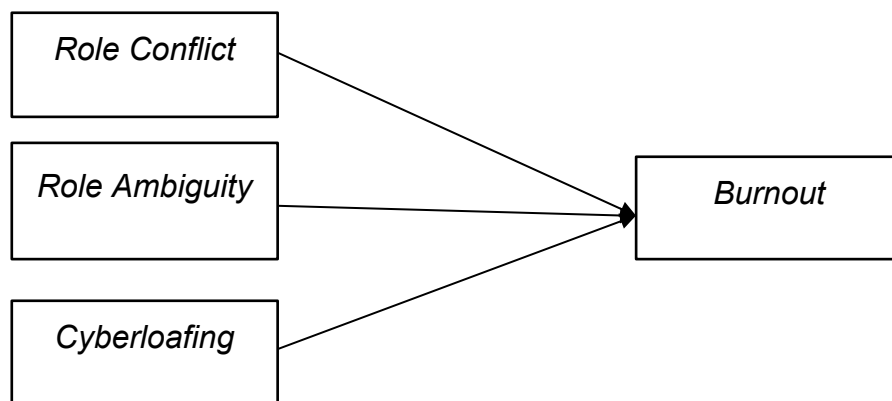
Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Dinas Kesehatan Kota Sungai Penuh yang berjumlah 47 orang. Mengingat jumlah populasi yang relatif kecil (di bawah 100), teknik total sampling (sensus) diterapkan sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian (Sugiyono, 2021). Teknik ini memastikan data merepresentasikan kondisi nyata organisasi secara menyeluruh tanpa bias seleksi sampel, meskipun ukuran sampel yang terbatas menjadi salah satu keterbatasan penelitian yang perlu diperhatikan dalam interpretasi hasil.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju). Instrumen penelitian mengadopsi dan mengadaptasi indikator yang telah teruji validitasnya dalam literatur internasional ke dalam konteks bahasa dan budaya kerja Indonesia. Proses adaptasi mencakup penerjemahan item oleh bilingual expert, back-translation untuk verifikasi kesesuaian makna, dan uji keterbacaan pada kelompok kecil sebelum pengumpulan data resmi. *Burnout* diukur menggunakan adaptasi *Maslach Burnout Inventory* (MBI) dengan 12 item yang mencakup dimensi kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian diri; *role conflict* diukur dengan 9 item berdasarkan tipologi Luthans et al. (2020); *role ambiguity* diukur dengan 12 item mengacu pada dimensi Rizzo et al.

(2020); dan perilaku *cyberloafing* diukur dengan 10 item berdasarkan kategorisasi Askew et al. (2020).

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan kriteria $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ (0,2876 untuk $N = 47$ pada $\alpha = 5\%$). Seluruh item pernyataan pada keempat variabel dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan kriteria nilai $> 0,70$ menghasilkan koefisien: *burnout* ($\alpha = 0,758$), *role conflict* ($\alpha = 0,826$), *role ambiguity* ($\alpha = 0,857$), dan *cyberloafing* ($\alpha = 0,905$), sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel.

Analisis data meliputi analisis deskriptif frekuensi, uji asumsi klasik (normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov, multikolinearitas dengan VIF, dan heteroskedastisitas dengan Scatter Plot), serta analisis regresi linear berganda. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t (parsial) dan uji F (simultan) dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Seluruh pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26.0.



Gambar 1. Model Penelitian

Dalam penelitian ini, model penelitian disusun berdasarkan *Role conflict* (RC), *Role ambiguity* (RA), *Cyberloafing*, *Burnout*. Hubungan antar variabel tersebut digambarkan dalam kerangka penelitian sebagai berikut:

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil penelitian

Karakteristik Responden

Responden penelitian seluruhnya berjumlah 47 pegawai Dinas Kesehatan Kota Sungai Penuh. Berdasarkan kelompok usia, mayoritas responden berada pada rentang 21-30 tahun (9%), 31-40 tahun (36%), 41-50 tahun (30%) dan diikuti kelompok 51-60 tahun (26%), menunjukkan dominasi tenaga usia produktif. Ditinjau dari jenis kelamin, pegawai perempuan mendominasi dengan proporsi 72%, konsisten dengan profil demografis umum sektor kesehatan di Indonesia. Dari aspek pendidikan, 4% dengan jenjang D3, 83% responden berpendidikan sarjana (S1) dan 13% berpendidikan pascasarjana (S2), sehingga modal intelektual yang dimiliki tergolong tinggi. Mayoritas responden memiliki masa kerja kurang dari 10 tahun (19%), 10-20 tahun (30%), 21-30 tahun (38%), dan 31- 40 tahun (13%) mencerminkan tenaga kerja

yang berpengalaman dan memiliki pemahaman mendalam tentang budaya serta dinamika organisasi.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Usia	21-30 tahun	4	9
	31-40 tahun	17	36
	41-50 tahun	14	30
	51-60 tahun	12	26
Jenis Kelamin	Perempuan	34	72
	Laki-laki	13	28
Pendidikan	Diploma 3	2	4
	Sarjana (S1)	39	83
	Magiste (S2)	6	13
Masa Kerja	< 10 tahun	9	19
	10-20 tahun	14	30
	21-30 tahun	18	38
	31-30 tahun	6	13
Total Responden		47	100

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menunjukkan pola yang informatif. Variabel *burnout* memperoleh rata-rata skor 3,34 (TCR = 66,74%), dikategorikan "Cukup." Skor terendah pada dimensi kelelahan emosional (item 3: "Saya merasa lelah setiap pagi ketika harus memulai hari kerja," mean = 2,23) mengindikasikan bahwa kelelahan fisik di pagi hari belum menjadi masalah dominan, sementara skor tertinggi pada dimensi penurunan pencapaian diri (item 10 dan 11, mean = 4,85) justru menunjukkan paradoks: responden cenderung merasa tidak efektif dalam memberikan hasil yang berarti. Paradoks ini tingginya persepsi inefektivitas di tengah kelelahan emosional yang moderat mengindikasikan bahwa *burnout* di instansi ini lebih dominan bermanifestasi pada aspek kognitif-motivasi daripada fisik semata.

Tabel 2. Hasil Mean dan TCR

Variabel	Mean	TCR (%)	Mean Tertinggi	Mean Terendah
<i>Burnout</i>	3,34	66,74	4,85	2,23
<i>Role conflict</i>	2,88	57,60	3,31	2,57
<i>Role ambiguity</i>	3,25	64,96	3,77	2,83
<i>Cyberloafing</i>	2,89	57,74	3,19	2,49

Variabel *role conflict* memperoleh rata-rata 2,88 (TCR = 57,60%, kategori "Rendah"). Item dengan skor tertinggi adalah "Saya mengalami kebingungan karena tanggung jawab pekerjaan yang tumpang tindih" (mean = 3,31), diikuti "Tuntutan pekerjaan membuat saya tidak dapat menjalankan peran sosial saya dengan baik" (mean = 3,27). Temuan ini mengindikasikan bahwa konflik interrole, khususnya antara tuntutan pekerjaan dan peran sosial/keluarga merupakan sumber konflik peran yang paling signifikan dirasakan pegawai.

Variabel *role ambiguity* memperoleh rata-rata 3,25 (TCR = 64,96%, kategori "Rendah"). Item dengan skor tertinggi berhubungan dengan ketidakjelasan lingkup pekerjaan: "Saya merasa pekerjaan saya mencakup hal-hal yang tidak dijelaskan sebelumnya" (mean = 3,77) dan "Saya tidak yakin apa saja yang termasuk dalam

lingkup pekerjaan saya" (mean = 3,68). Kondisi ini mengindikasikan bahwa ambiguitas dalam lingkup tugas bukan pada level wewenang formal merupakan sumber ketidakpastian peran yang dominan.

Variabel *cyberloafing* memperoleh rata-rata 2,89 (TCR = 57,74%, kategori "Rendah"). Aktivitas *cyberloafing* yang paling sering dilaporkan adalah membaca/membalas pesan pribadi melalui WhatsApp atau Telegram (mean = 3,19), diikuti bermain game online (mean = 3,13) dan mengakses situs belanja online (mean = 3,09). Sebaliknya, menyelesaikan urusan pribadi secara online mendapatkan skor terendah (mean = 2,49). Profil ini menggambarkan *cyberloafing* yang bersifat pasif-komunikatif, bukan transaksional, sehingga lebih mungkin berfungsi sebagai kegiatan pengalihan ringan daripada gangguan produktif yang serius.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai signifikansi di atas 0,05 untuk seluruh variabel: *burnout* (sig = 0,093), *role conflict* (sig = 0,210), *role ambiguity* (sig = 0,200), dan *cyberloafing* (sig = 0,200), sehingga asumsi normalitas terpenuhi. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai VIF yang jauh di bawah batas kritis 10 untuk semua variabel independen (*role conflict* VIF = 1,028; *role ambiguity* VIF = 1,006; *cyberloafing* VIF = 1,030), mengindikasikan tidak ada masalah multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas melalui Scatter Plot menunjukkan penyebaran titik yang acak di sekitar angka nol pada sumbu Y, sehingga asumsi homoskedastisitas terpenuhi.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	16,495	4,268	-	3,865	0,000
<i>Role conflict</i> (X_1)	0,258	0,076	0,392	3,387	0,002
<i>Role ambiguity</i> (X_2)	0,256	0,072	0,417	3,560	0,001
<i>Cyberloafing</i> (X_3)	-0,228	0,079	-0,339	-2,896	0,006
R^2	0,772				
Adjusted R^2	0,652				
F	10,693				
Sig.	0,000				

Model regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

$$Y = 16,495 + 0,258X_1 + 0,256X_2 - 0,228X_3$$

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, *role conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* dengan nilai koefisien sebesar 0,258, $t = 3,387$, dan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$, sehingga H1 diterima. *Role ambiguity* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* dengan koefisien sebesar 0,256, $t = 3,560$, dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, sehingga H2 diterima. Selain itu, *cyberloafing* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *burnout* dengan koefisien sebesar -0,228, $t = -2,896$, dan nilai signifikansi $0,006 < 0,05$, sehingga H3 diterima. Adapun secara simultan, *role conflict*, *role ambiguity*, dan *cyberloafing* berpengaruh signifikan terhadap *burnout*, yang ditunjukkan oleh nilai F sebesar 10,693 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R^2 sebesar 0,772 menunjukkan bahwa 77,2% variasi *burnout* dapat

dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut, sedangkan sisanya 22,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

4.2. Pembahasan

Pengaruh *Role conflict* terhadap *Burnout*

Hasil pengujian hipotesis mengonfirmasi bahwa *role conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Artinya, setiap peningkatan satu satuan *role conflict* akan meningkatkan *burnout*. Temuan ini konsisten dengan arah prediksi Role Theory yang menegaskan bahwa ketidakkonsistenan tuntutan peran menguras sumber daya psikologis individu secara bertahap.

Secara substantif, temuan ini menjelaskan mengapa konflik antara tanggung jawab kerja dan peran sosial/keluarga menjadi sumber *burnout* yang signifikan di Dinas Kesehatan Kota Sungai Penuh. Karakteristik pekerjaan di instansi kesehatan pemerintah yang sering mengharuskan pegawai melampaui batas tugas formalnya, misalnya merespons situasi darurat kesehatan masyarakat di luar jam kerja, atau menjalankan tugas ganda akibat keterbatasan personel menciptakan tekanan peran yang berkelanjutan. Ketika tekanan ini tidak diimbangi dengan dukungan organisasional yang memadai, kelelahan emosional dan sinisme muncul sebagai respons protektif individu.

Hasil ini selaras dengan temuan Danauskè et al. (2023), Shields & Chen (2021), dan Yilmaz (2022) yang secara longitudinal mengonfirmasi bahwa dampak *role conflict* terhadap *burnout* semakin menguat seiring berjalannya waktu jika tidak ada intervensi manajerial. Sebaliknya, Bland & Kriz (2025), Jenkins & Neal (2023), dan Jungert et al. (2020) menunjukkan bahwa otonomi kerja dan dukungan sosial dapat memperlemah hubungan ini mengisyaratkan bahwa intervensi berbasis otonomi kerja memiliki potensi efektivitas yang tinggi di konteks sektor publik.

Dari perspektif manajemen SDM, temuan ini memiliki implikasi praktis yang jelas: (1) penyusunan pembagian tugas yang eksplisit dan dapat diakses pegawai; (2) penetapan mekanisme penyelesaian konflik peran melalui dialog reguler antara pimpinan dan staf; dan (3) pembatasan penugasan lintas bidang yang tidak disertai kejelasan wewenang. Ketiga langkah tersebut dapat dimulai melalui revisi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ada.

Pengaruh *Role ambiguity* terhadap *Burnout*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *role ambiguity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Koefisien regresi yang hampir setara dengan *role conflict* mengindikasikan bahwa kedua stressor peran ini memberikan kontribusi yang relatif seimbang terhadap *burnout*, meski secara statistik *role ambiguity* memiliki nilai *t* yang lebih besar, menandakan pengaruh yang sedikit lebih stabil.

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa ketidakjelasan lingkup pekerjaan merupakan aspek *role ambiguity* yang paling dominan dirasakan pegawai. Kondisi ini mencerminkan karakteristik umum organisasi pemerintah daerah di Indonesia, di mana deskripsi tugas seringkali tidak diperbarui secara berkala seiring perubahan

program dan regulasi, menciptakan zona abu-abu tanggung jawab yang menjadi sumber ketidakpastian berkelanjutan.

Temuan ini memperkuat argumen Jia dan Jia (2023) dan Wahjoedi (2023) bahwa ketidakjelasan peran menciptakan *coping behavior* yang tidak efisien, di mana pegawai menghabiskan energi kognitif untuk menginterpretasikan harapan yang tidak jelas alih-alih menyelesaikan pekerjaan secara produktif. Dalam perspektif COR Theory, kondisi ini mengancam sumber daya kognitif individu secara sistematis (O'Brien & Cooper, 2022; Radford, 2024). Secara kritis, El-Hay et al. (2022) mengidentifikasi bahwa perawat yang mengalami *role ambiguity* tinggi memiliki kecenderungan *burnout* 2,3 kali lebih tinggi dibandingkan rekan dengan *role clarity* yang baik sebuah temuan yang sangat relevan untuk konteks Dinas Kesehatan. Artinya, investasi dalam *role clarity* bukan hanya memiliki dampak psikologis, tetapi juga implikasi langsung terhadap kualitas layanan kesehatan publik.

Implikasi manajerial dari temuan ini mengarah pada perlunya: (1) pembaruan uraian jabatan yang adaptif dan bersiklus; (2) penyusunan SOP yang mencakup lingkup pekerjaan secara rinci; (3) komunikasi ekspektasi kinerja yang terstruktur dari pimpinan kepada staf; dan (4) forum klarifikasi peran secara berkala, terutama ketika ada perubahan program atau regulasi pemerintah.

Pengaruh Perilaku *Cyberloafing* terhadap *Burnout*: Perspektif *Coping Mechanism*

Temuan paling menonjol dan sekaligus kontroversial dalam penelitian ini adalah pengaruh negatif dan signifikan *cyberloafing* terhadap *burnout*. Artinya, peningkatan intensitas *cyberloafing* justru dikaitkan dengan penurunan tingkat *burnout* pegawai. Arah pengaruh ini bertentangan dengan framing konvensional *cyberloafing* sebagai perilaku destruktif, dan memerlukan interpretasi yang cermat dan kontekstual.

Interpretasi pertama, dan yang paling parsimonious, mengacu pada konsep *micro-recovery* dalam psikologi kerja. *Micro-recovery* merujuk pada episode istirahat singkat dari tuntutan pekerjaan yang memungkinkan pemulihan sumber daya psikologis selama hari kerja (Bennett et al., 2020; Qi et al., 2020). Mengakses media sosial, membaca berita ringan, atau membalas pesan pribadi selama beberapa menit dapat berfungsi sebagai *detachment* psikologis yang efektif dari tekanan kerja sebuah jeda yang memungkinkan individu kembali ke pekerjaan dengan kapasitas kognitif yang lebih terisi (Bennett et al., 2020; Yoon & Lepine, 2021). Profil *cyberloafing* di Dinas Kesehatan Kota Sungai Penuh yang didominasi oleh aktivitas komunikasi ringan (WhatsApp, game sederhana) mendukung interpretasi ini.

Interpretasi kedua berkaitan dengan konteks demografis responden. Mayoritas pegawai merupakan tenaga berpendidikan tinggi (S1-S2) dengan masa kerja yang panjang. Kelompok ini cenderung memiliki *self-regulation* yang lebih baik, sehingga mampu mengelola *cyberloafing* secara proporsional tanpa membiarkannya berkembang menjadi gangguan produktivitas yang serius. Dengan kata lain, *cyberloafing* dalam kadar moderat pada kelompok ini berfungsi sebagai katup pelepas stres yang adaptif, bukan sebagai ekspresi *disengagement* yang destruktif.

Temuan ini sejalan dengan Yui et al. (2021) yang menemukan bahwa pada karyawan dengan kepuasan kerja rendah, *cyberloafing* dapat menjadi mekanisme kompensasi psikologis. Dalam studi longitudinal menemukan kurva berbentuk U terbalik (*inverted-U*) antara intensitas *cyberloafing* dan kelelahan kerja: *cyberloafing* moderat berkorelasi negatif dengan *burnout*, sementara *cyberloafing* berlebihan berkorelasi positif (Yui et al., 2021). Pada karyawan perbankan juga mengidentifikasi potensi *cyberloafing* sebagai coping strategy dalam kondisi tekanan kerja tinggi (Novianti & Roz, 2023).

Temuan ini tidak berarti bahwa *cyberloafing* harus dibiarkan tanpa batas. Implikasi manajemennya adalah perlunya pendekatan yang berimbang: menetapkan regulasi penggunaan internet yang proporsional (bukan pelarangan total), menyediakan waktu istirahat yang terstruktur, dan menciptakan lingkungan kerja yang toleran terhadap kebutuhan pemulihan psikologis pegawai. Pendekatan ini pada akhirnya lebih efektif dalam menekan *burnout* daripada kebijakan pengawasan digital yang ketat.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menghasilkan tiga kesimpulan utama. Pertama, *role conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pegawai, terutama melalui tumpang tindih tanggung jawab dan ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan peran sosial. Kedua, *role ambiguity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*, dengan ketidakjelasan lingkup tugas sebagai aspek paling dominan yang memicu kelelahan emosional. Ketiga, perilaku *cyberloafing* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *burnout*, yang mengindikasikan kemungkinan fungsi *cyberloafing* moderat sebagai mekanisme coping kondisional di kalangan pegawai berpendidikan tinggi temuan yang memerlukan verifikasi lebih lanjut melalui desain longitudinal untuk mengonfirmasi arah kausalitas. Secara simultan, ketiga variabel menjelaskan 77,2% variasi *burnout*, meskipun nilai Adjusted R^2 mengingatkan agar klaim *explanatory power* ini ditempatkan dalam konteks keterbatasan ukuran sampel.

Implikasi praktis bagi Dinas Kesehatan Kota Sungai Penuh meliputi: (1) revisi uraian jabatan dan pembagian tugas secara berkala (minimal setiap tahun) untuk mengurangi *role conflict* dan *role ambiguity*; (2) penyelenggaraan sesi klarifikasi peran secara rutin antara pimpinan dan staf, setidaknya per kuartal; (3) penetapan kebijakan penggunaan internet yang proporsional dengan mengizinkan waktu istirahat singkat yang terstruktur (misalnya 10 menit per 2 jam kerja) sebagai pengganti penertiban total; dan (4) pengembangan program deteksi dini *burnout* melalui survei periodik yang dapat menginformasikan intervensi SDM secara tepat waktu.

Keterbatasan utama penelitian ini mencakup ukuran sampel yang kecil ($n = 47$) yang membatasi daya generalisasi, desain cross-sectional yang tidak memungkinkan inferensi kausalitas yang kuat, serta risiko common method bias karena penggunaan kuesioner self-report untuk semua variabel. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan ukuran sampel yang lebih besar, desain longitudinal, serta mengeksplorasi variabel mediasi (kecerdasan emosional, dukungan sosial) dan

moderasi (otonomi kerja, keadilan organisasional) dalam model yang lebih komprehensif.

Referensi

- Adelina, N., & Saputro, H. B. (2023). Pengaruh *Cyberloafing* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Self Control Sebagai Variable Moderasi. *Review of Applied Accounting Research (RAAR)*, 3(1), 85. <https://doi.org/10.30595/raar.v3i1.16939>
- Akkoç, İ., Okun, O., & Türe, A. (2020). The effect of role-related stressors on nurses' *burnout* syndrome: The mediating role of work-related stress. *Perspectives in Psychiatric Care*, 57(2), 583–596. <https://doi.org/10.1111/ppc.12581>
- Arriaza, J. (2024). Organizational Challenges: The Impact of Role Clarity on *Burnout* in a Technology Division. *The Scholarship Without Borders Journal*, 2(2). <https://doi.org/10.57229/2834-2267.1051>
- Askew, K., Buckner, J. E., Taing, M. U., Ilie, A., Bauer, J. A., & Coover, M. D. (2014). Explaining *cyberloafing*: The role of the theory of planned behavior. *Computers in Human Behavior*, 36, 510–519. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.04.006>
- Bennett, A. A., Gabriel, A. S., & Calderwood, C. (2020). Examining the interplay of micro-break durations and activities for employee recovery: A mixed-methods investigation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(2), 126–142. <https://doi.org/10.1037/ocp0000168>
- Bland, J. T., & Kriz, K. A. (2025). Supervisory autonomy support: does it strengthen the PSM—Employee engagement relationship? *Public Management Review*, 1–24. <https://doi.org/10.1080/14719037.2025.2488940>
- Bright, L. (2025). *Burned Out - Exploring the Causes, Consequences, and Solutions of Workplace Stress in Public Service Organizations*. Intechopen. <https://doi.org/10.5772/intechopen.1003563>
- Carter, M. J., & Harper, H. (2016). *Role ambiguity*. *Encyclopedia of Family Studies*, 1–3. <https://doi.org/10.1002/9781119085621.wbefs040>
- Creary, S. J., & Gordon, J. R. (2016). *Role conflict, Role Overload, and Role Strain*. *Encyclopedia of Family Studies*, 1–6. <https://doi.org/10.1002/9781119085621.wbefs012>
- Danauskė, E., Raišienė, A. G., & Korsakienė, R. (2023). Coping with *burnout*? Measuring the links between workplace conflicts, work-related stress, and *burnout*. *Business: Theory and Practice*, 24(1), 58–69. <https://doi.org/10.3846/btp.2023.16953>
- Dias, F. F., Soares, I. A. G., Teixeira, J. P., Paes, M. R. S., & Vanzeler, M. L. A. (2023). Prevalence of *Burnout* Syndrome in Health Professionals from 2018 to 2021: a Literature Review (pp. 883–892). *Seven Editora Academia*. <https://doi.org/10.56238/tfisdwv1-077>
- Diril, A. P. P., & Gül, Z. (2025). Burn Out Syndrome in the Workplace and the Effects of Psychosocial Support Programmes. *International Journal of Social Science Humanity & Management Research*, 04(10), 1946–1953. <https://doi.org/10.58806/ijsshmr.2025.v4i10n11>
- Fadli, A., Muttaqijm, M. I., & Muljadi, M. (2024). The Influence of *Role ambiguity* and Workload Moderated by Resilience on Employee *Burnout*. *Quantitative*

- Economics and Management Studies*, 5(3), 670–681.
<https://doi.org/10.35877/454ri.qems2634>
- Fei, Z. (2023). The Impact of *Cyberloafing*: A Literature Review and Future Prospects. *Journal of Education, Humanities and Social Sciences*, 24, 904–911.
<https://doi.org/10.54097/ez4hda76>
- Furdui, V., Leorda, A., Baci, A., Bulat, O., Ursu, L., Croitoru, C., Dumitraș, V., & Ciobanu, E. (2021). Pilot Study on Psychophysiological Characteristics of Occupational *Burnout* Syndrome among Various Medical Specialists. *Journal of Clinical Medical Research*, 02(02), 1-11. <https://doi.org/10.46889/jcmr.2021.2208>
- El-Hay, R.G.A, Mahmoud Hassan, R., & Mohamed Badran, F. (2022). *Role conflict* and its effect on *Burnout* among Staff Nurses. *Egyptian Journal of Health Care*, 13(4), 373–388. <https://doi.org/10.21608/ejhc.2022.261321>
- Glomazić, H., Živanović, D., & Glomazić, K. (2026). Depersonalisation in Women Providing Psychosocial Support Services. *Teorija in Praksa*, 64(4), 763-780.
<https://doi.org/10.51936/tip.62.4.763>
- Gong, J., & Popescu, A. (2025). Understanding the Role of Role Clarity in Mediating the Relationship Between Workload and *Burnout*. *KMAN Counseling and Psychology Nexus*, 3, 1–10. <https://doi.org/10.61838/kman.ooc.psynexus.3.8>
- Grace, G. R. (2021). Approaches to the Study of *Role conflict*. *Routledge Library Editions: Education Mini-Set N Teachers & Teacher Education Research 13 vols*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203125526-80>
- Gupta, P., Lakhera, G., Sharma, M., & Joshi, S. (2025). *Breaking the Burnout Cycle Sustainable Strategies for Stress Management in the Public Sector* (pp. 123–160). Igi Global Scientific. <https://doi.org/10.4018/979-8-3373-5661-7.ch005>
- Heriyanto, H., Widjayanti, K., & Santoso, D. (2024). Pengaruh *Role conflict*, *Role ambiguity* Dan Role Overload Terhadap Work Stress Dan *Cyberloafing* Behavior. *Media Bina Ilmiah*, 18(6), 1479–1490. <https://doi.org/10.33758/mbi.v18i6.551>
- Irfan, H., & Rizana, D. (2024). Pengaruh Job *Burnout*, *Role conflict*, dan Abusive Leadership Terhadap Perilaku Karyawan di Bank Swasta. *Jurnal Inovasi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 2(2), 142–149. <https://doi.org/10.65255/jibma.v2i2.37>
- Jamaluddin, H., Ahmad, Z., & Wei, L. T. (2023). Exploring *cyberloafing* as a coping mechanism in relation to job-related strain and outcomes: A study using the mediational model of stress. *Cogent Social Sciences*, 9(2).
<https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2278209>
- Jenkins, D., & Neal, A. (2023). Work Relationships and Autonomy. *The Journal of Value Inquiry*, 59(2), 223–244. <https://doi.org/10.1007/s10790-023-09939-4>
- Jia, R., & Jia, H. H. (2023, June). Understanding Employee Work Exhaustion Through the Lens of Neurodiversity. *Proceedings of the 2023 Computers and People Research Conference* (pp. 1-6). <https://doi.org/10.1145/3579168.3632734>
- Jiang, H. (2020). *Understanding the Mental Recovery Effect of Cyberloafing: Attention Replenishment and Task-Set Inertia* (pp. 204–210). Springer.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-60073-0_24

- June, S., & Mahmood, R. (2020). *Role ambiguity* and Job Performance of Employees in the Service Sector SMEs in Malaysia. *Malaysian Management Journal*, 15, 1-20. <https://doi.org/10.32890/mmj.15.2011.8971>
- Jungert, T., Schattke, K., Proulx, F. A., Taylor, G., & Koestner, R. (2020). Whose autonomy support is more effective? Managers' or Co-Workers'? An experimental comparison of source and occupational context on intrinsic motivation. *Canadian Journal of Administrative Sciences / Revue Canadienne Des Sciences de l'Administration*, 38(2), 209–223. <https://doi.org/10.1002/cjas.1598>
- Juniar, R., & Arijanto, A. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja yang Dimediasi oleh *Burnout* terhadap Perilaku *Cyberloafing* di Departement R& D PT. Kalbe Farma Tbk. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Dan Perencanaan Kebijakan*, 2(1), 19. <https://doi.org/10.47134/jampk.v2i1.408>
- Khumairo, K., & Murtini, N.B. (2023). Prinsip Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai Profesi dalam Perspektif Hadis. *AL-ATSAR: Jurnal Ilmu Hadits*, 1(2), 1–22. <https://doi.org/10.37397/al-atsarjurnalilmuhadits.v1i2.461>
- Lee, K.-E. (2011). Moderating effects of leader-member exchange (LMX) on job *burnout* in dietitians and chefs of institutional foodservice. *Nutrition Research and Practice*, 5(1), 80. <https://doi.org/10.4162/nrp.2011.5.1.80>
- Leiter, M. P., & Cooper, C. L. (2022). *Burnout While Working*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003250531>
- Lim, V. K. G., & Teo, T. S. H. (2022). *Cyberloafing*: A review and research agenda. *Applied Psychology*, 73(1), 441–484. <https://doi.org/10.1111/apps.12452>
- Lu, X., Wang, Y., Chen, X., & Lu, Q. (2024). From Stress to Screen: Understanding *Cyberloafing* through Cognitive and Affective Pathways. *Behavioral Sciences*, 14(3), 249. <https://doi.org/10.3390/bs14030249>
- Luthans, F., Luthans, B. C., & Luthans, K. W. (2020). *Organizational behavior: An evidence-based approach*. Emerald Publishing Limited.
- Martini, I., Sari, D., & Swandewi, I. (2021). Peran Role Stres Dalam Memediasi Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Burnout*. *Media Bina Ilmiah*, 16(1), 6177–6182. <https://doi.org/10.33758/mbi.v16i1.1222>
- Maslach, C. and Jackson, S.E. (1981) The Measurement of Experienced *Burnout*. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-113. <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Merkuri, L., & Paja, E. (2024). Burn out in the workplace – an overview. *Medicus*, 8(2), 28–33. <https://doi.org/10.58944/npnq1522>
- Mishra, S., Jangid, L., Songara, S., & Mathur, H. (2020). A review on study of *role conflict* in private sector. *Academicia: An International Multidisciplinary Research Journal*, 10(11), 2320–2323. <https://doi.org/10.5958/2249-7137.2020.01677.8>
- Qi, N., Jie, Z., Jian, P., & Yanzhao, B. (2020). Recupérate and build up energy: a literature review and prospects of micro-break in the workplace. *Foreign Economics & Management*, 42(06), 69-85. <https://doi.org/10.16538/j.cnki.fem.20200410.301>

- Novianti, K. R., & Roz, K. (2023). *Cyberloafing Behavior: The Determinant Factors Related to Work Stress and Workload in The Banking Sector*. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 9(2), 378-385. <https://doi.org/10.17358/jabm.9.2.378>
- O'Brien, K., & Cooper, C. (2022). *Conservation of resources theory* (pp. 109–122). Edward Elgar. <https://doi.org/10.4337/9781789909838.00014>
- Omar, N. F., Md Sharif, S. E., Ika Tamrin, S., Zainal Abidin, N. I., & Nisak Ahmad, N. (2025). The Relationship between *Role ambiguity* and *Burnout* in Malaysia's Public Healthcare Sector: A Quantitative Study of Medical Doctors. *Information Management and Business Review*, 17(3(I)), 175–182. [https://doi.org/10.22610/imbr.v17i3\(i\).4658](https://doi.org/10.22610/imbr.v17i3(i).4658)
- Özyer, K. (2015). Rol Stresörlerinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Araştırma. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 3(33), 29. <https://doi.org/10.9761/jasss2810>
- Pangestuani, I., Karyatun, S., Sultoni, R.P., Saratian, E. T. P., Soelton, M., & Hidayat, T.N. (2023). Apakah Benar Perilaku *Cyberloafing* Akibat Beban Kerja Dan Stres Kerja Yang Berlebihan?. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 21(2), 214–277. <https://doi.org/10.32524/jkb.v21i2.842>
- Pujol-Cols, L., Dabos, G. E., & Lazzaro-Salazar, M. (2021). Individual differences and emotional labor: the effects of core self-evaluations on depersonalization. *Journal of Management & Organization*, 29(3), 425–444. <https://doi.org/10.1017/jmo.2021.2>
- Purwanty, S., Suswati, E., & Wahyono, G. B. (2023). The Effect of Multiple *Role conflicts* and Workload on Employee Performance through Work Motivation. *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 4(2), 239–250. <https://doi.org/10.52300/jmso.v4i2.10609>
- Radford, K. (2024). *Conservation of Resources Theory* (pp. 59–66). Edward Elgar. <https://doi.org/10.4337/9781035308767.ch05>
- Rizkina, A., Rizqika, F., Rosa, F., & Nurmalitasari, F. (2022). Pengembangan Skala *Burnout* pada Pekerja: Modifikasi Skala The Maslach-Trisni *Burnout Inventory*. *Flourishing Journal*, 2(11), 672–684. <https://doi.org/10.17977/um070v2i112022p672-684>
- Samsudin, S. N., Nasir, N. S. M., & Hassan, M. S. (2025a). The Structural Relationship Between Workplace Stressors and *Cyberloafing* Behaviour: A SEM-Based Analysis. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 9(14), 1227–1234. <https://doi.org/10.47772/ijriss.2025.914mg0093>
- Samsudin, S. N., Nasir, N. S. M., & Hassan, M. S. (2025b). Understanding *Cyberloafing*: A Systematic Literature Review of Workplace Antecedents and Behavioural Theories. *International Journal of Social Science and Human Research*, 08(05). <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v8-i5-62>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2021). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Salemba Empat.
- Shields, B., & Chen, C. (2021). Examining the relationship between work-life conflict and *burnout*. *Journal of the National Institute for Career Education and Counselling*, 47(1), 67–76. <https://doi.org/10.20856/jnicec.4710>

- Singh, S. (2020). A correlational study between *role ambiguity*, role overload, *role conflict*, work over load and *burnout*. *International Journal of Indian Psychology*, 8(3). <https://doi.org/10.25215/0803.094>
- Spector, P. E. (2023). The Dual Nature of *Cyberloafing*. *Applied Psychology*, 73(1), 502–505. <https://doi.org/10.1111/apps.12472>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wahjoedi, T. (2023). Mediation Effect of Work Stress on the Relationship between *Role conflict*, *Role ambiguity*, and Employees Performance. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 19(2), 394–409. <https://doi.org/10.33830/jom.v19i2.4578.2023>
- Weaver, T., Bell, S., Draper, L., Hoague, F., Murugan, V., Owens, M., & Werner, J. (2023). 118: Converging Evidence For A Novel Framework Of *Burnout* Using Conservation Of Resources Theory. *Critical Care Medicine*, 52(1), S34. <https://doi.org/10.1097/01.ccm.0000998664.89500.7f>
- Weiss, J. N. (2023). *Burnout* (pp. 31–34). *Physician Crisis*. Springer Nature Switzerland. https://doi.org/10.1007/978-3-031-27979-9_8
- Yagil, D. (2025). I Don't Want To: The Violation of Burdensome Role Expectations. *Academy of Management Review*. <https://doi.org/10.5465/amr.2023.0124>
- Yilmaz, H. (2022). The Moderating Effect of The Demographic Variables on the Relationship between *Burnout Syndrome* and the Management of Conflicts. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 20(45), 497–522. <https://doi.org/10.35408/comuybd.1040049>
- Yoon, S., & Lepine, J. (2021). It's Time for a Break! The Nature and Functioning of Breakwork in Multifaceted Jobs. *Academy of Management Proceedings*, 2021(1), 12034. <https://doi.org/10.5465/ambpp.2021.12034abstract>
- Yui, T. C., Ng, C. T. S., Chen, H. C., & Wu, C.-Y. (2021). Is *Cyberloafing* a Problematic Behaviour in the Organization?. *Academy of Management Proceedings*, 2021(1), 12116. <https://doi.org/10.5465/ambpp.2021.12116abstract>
- Zhang, N., & He, X. (2022). Role Stress, Job Autonomy, and *Burnout*: The Mediating Effect of Job Satisfaction among Social Workers in China. *Journal of Social Service Research*, 365–375. <https://doi.org/10.1080/01488376.2022.2048289>
- Zhou, B., Li, Y., Hai, M., Wang, W., & Niu, B. (2021). Challenge-hindrance stressors and *cyberloafing*: A perspective of resource conservation versus resource acquisition. *Current Psychology*, 42(2), 1172–1181. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01505-0>