

**PENGARUH *WORKLOAD* DAN *EMOTIONAL EXHAUSTION* TERHADAP
EMPLOYEE PERFORMANCE MELALUI *ORGANIZATIONAL*
COMMITMENT PADA PEGAWAI PUSKESMAS UTAMA
DI KECAMATAN SEMANDING**

SKRIPSI



Oleh:

LINTANG MUTIARA RATRI
21012010128/FEB/EM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAWA TIMUR

2025

**PENGARUH *WORKLOAD* DAN *EMOTIONAL EXHAUSTION* TERHADAP
EMPLOYEE PERFORMANCE MELALUI *ORGANIZATIONAL*
COMMITMENT PADA PEGAWAI PUSKESMAS UTAMA
DI KECAMATAN SEMANDING**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Diajukan Oleh:

LINTANG MUTIARA RATRI
21012010128/FEB/EM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

SKRIPSI

**PENGARUH *WORKLOAD* DAN *EMOTIONAL EXHAUSTION* TERHADAP
EMPLOYEE PERFORMANCE MELALUI *ORGANIZATIONAL*
COMMITMENT PADA PEGAWAI PUSKESMAS UTAMA
DI KECAMATAN SEMANDING**

Disusun Oleh :

LINTANG MUTIARA RATRI
21012010128/FEB/EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Pada Tanggal : 13 Juni 2025

Pembimbing 1



Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd.
NIP. 196409201989032001

Pembimbing 2



Daisy Martha Rosyanti, S.E., M.M.
NIP. 21219940327351

**Tim Penguji
Ketua**



Dr. Hesty Prima Rini, S.E., M.M.
NIP. 198410132019032010

Anggota



Raden Johnny Hadi Raharjo, S.E., M.M.
NPT. 20119841209227

**Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lintang Mutiara Rtri

NPM : 21012010128

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya 16 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



Lintang Mutiara Ratri

NPM.21012010128

KATA PENGANTAR

Segala puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad saw, sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh *Workload* Dan *Emotional Exhaustion* Terhadap *Employee Performance* Melalui *Organizational Commitment* Pada Pegawai Puskesmas Utama di Kecamatan Semanding”** dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Sekaligus untuk memenuhi salah satu persyaratan jenjang Pendidikan Strata 1 (satu) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihakpihak yang telah membantu dalam proses penyusunan Skripsi, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M, MT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M. Si, CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si selaku Koord. Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Daisy Marthina Rosyanti, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing 2 yang sangat

membantu dalam memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Keluarga tercinta yang menjadi cahaya terindah saya, Ibu Bapak Adik Nenek. Terima kasih atas setiap doa yang tak pernah putus dan kasih sayang tanpa syarat yang menjadi kekuatan terbesar dalam hidup saya.
6. Elly, Savira, Devi, Saad, Adinda, Dini, Daniar dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas semangat, tawa, bahu untuk bersandar, dan kehadiran yang tak ternilai. Semoga skripsi ini menjadi awal dari banyak pencapaian yang akan kita rayakan bersama.
7. Kapal Ferry, terimakasih telah hadir sebagai teman cerita, *your presence makes this step feel lighter and full of meaning*.
8. Seluruh pegawai Puskesmas di Kecamatan Semanding, Puskesmas Semanding dan Puskesmas Wire yang telah memberikan izin dan membantu dalam proses penelitian.
9. Terima kasih kepada diri saya sendiri. Skripsi ini bukan hanya hasil dari kerja keras, tetapi juga cermin dari proses belajar menerima, berdamai, dan tumbuh. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa saya mampu melampaui batas yang pernah saya bangun sendiri dalam pikiran.

Surabaya, 12 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAKSI	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II	16
TELAAH PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Tinjauan Teori.....	21
2.2.1 <i>Employee Performance</i>	21
2.2.2 <i>Workload</i>	25
2.2.3 <i>Emotional Exhaustion</i>	30
2.2.4 <i>Organizational Commitment</i>	33
2.3 Hubungan Antar Variabel	36
2.3.1 Pengaruh <i>Workload</i> Terhadap <i>Employee Performance</i>	36
2.3.2 Pengaruh <i>Emotional Exhaustion</i> Terhadap <i>Employee Performance</i>	37
2.3.3 Pengaruh <i>Workload</i> Terhadap <i>Employee Performance</i> Melalui <i>Organizational Commitment</i>	38
2.3.4 Pengaruh <i>Emotional Exhaustion</i> Terhadap <i>Employee Performance</i> Melalui <i>Organizational Commitment</i>	39
2.4 Kerangka Konseptual	40

2.5	Hipotesis.....	41
BAB III.....		42
METODOLOGI PENELITIAN		42
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	42
3.1.1	Definisi Operasional Variabel	42
3.1.2	Pengukuran Variabel	47
3.2	Teknik Pengambilan Sampel	48
3.2.1	Populasi.....	48
3.2.2	Sampel.....	49
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.3.1	Jenis Data	49
3.3.2	Sumber Data	50
3.3.3	Metode Pengumpulan Data.....	51
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	51
3.4.1	Uji Validitas	51
3.4.2	Uji Reliabilitas	52
3.5	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	52
3.5.1	Teknik Analisis Data	52
3.5.2	Cara Kerja PLS	53
3.5.3	Model Spesifikasi PLS	54
3.5.4	Langkah-Langkah PLS.....	55
3.5.5	Asumsi PLS	58
BAB IV.....		59
HASIL DAN PEMBAHASAN		59
4.1.	Deskriptif Objek dan Penelitian.....	59
4.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	59
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	60
4.1.3	Struktur Organisasi.....	61

4.2	Deskriptif Hasil Penelitian	64
4.2.1	Karakteristik Responden	64
4.2.2	Deskripsi Variabel	68
4.3	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	73
4.3.1	Model Pengukuran PLS	73
4.3.2	Outer Model (Pengukuran dan Validitas Indikator).....	75
4.3.3	Discriminant Validity	76
4.3.4	Uji Kolinieritas Model.....	78
4.3.5	Uji Reliabilitas	79
4.3.6	R-Square.....	79
4.3.7	F-Square	81
4.3.8	Inner Model Bootstrapping	82
4.3.9	Uji Hipotesis	83
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	84
4.4.1	Pengaruh <i>Workload</i> terhadap <i>Employee Performance</i>	84
4.4.2	Pengaruh <i>Emotional Exhaustion</i> terhadap <i>Employee Performance</i>	86
4.4.3	Pengaruh <i>Workload</i> Terhadap <i>Employee Performance</i> melalui <i>Organizational Commitment</i>	88
4.4.4	Pengaruh <i>Emotional Exhaustion</i> Terhadap <i>Employee Performance</i> melalui <i>Organizational Commitment</i>	90
BAB V		94
KESIMPULAN		94
5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA		98

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pra surveiy Pelayanan Puskesmas Kecamatan Semanding	5
Tabel 1. 2 Data Kunjungan Pasien Puskemas Kecamatan Semanding	9
Tabel 1. 3 Data Jumlah Turnover Pegawai Puskesmas Kecamatan Semanding	11
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	48
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Jabatan.....	66
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian	67
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Employee Performance	68
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Variabel Workload	69
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel Employee Performance	71
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Variabel Employee Performance	72
Tabel 4. 9 Convergent Validity (Outer Loading)	75
Tabel 4. 10 Averege Variance Extracted (AVE).....	76
Tabel 4. 11 Averege Variance Extracted (AVE).....	77
Tabel 4. 12 Averege Variance Extracted (AVE).....	78
Tabel 4. 13 Construct Reability and Validity	79
Tabel 4. 14 R-Square.....	80
Tabel 4. 15 F-Square	81
Tabel 4. 16 Path Coeficient dan Specific Indirect Effects	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Pelanggan Terkait Kinerja Puskesmas di	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	40
Gambar 3.1 Langkah-langkah PLS	55
Gambar 3.2 Diagram Jalur PLS.....	56
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Puskesmas Utama di Kecamatan Semanding.....	61
Gambar 4. 2 Outer Model PLS.....	73
Gambar 4. 3 Inner Model PLS.....	82

**PENGARUH *WORKLOAD* DAN *EMOTIONAL EXHAUSTION* TERHADAP
EMPLOYEE PERFORMANCE MELALUI *ORGANIZATIONAL
COMMITMENT* PADA PEGAWAI PUSKESMAS UTAMA
DI KECAMATAN SEMANDING**

Oleh:

**LINTANG MUTIARA RATRI
21012010128/FEB/EM**

ABSTRAKSI

Seiring dengan bertambahnya populasi di dunia dan meningkatnya prevalensi penyakit, permintaan terhadap profesi tenaga kesehatan terus meningkat. Sumber daya manusia memegang posisi strategis, berkontribusi untuk mencapai tujuan organisasi dengan keunggulan kompetitif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *workload* dan *emotional exhaustion* memengaruhi *employee performance* pegawai Puskesmas Utama di Kecamatan Semanding. Studi ini juga menyelidiki peran dalam mediasi *organizational commitment*.

Penelitian ini menggunakan metode yang dikenal sebagai *Partial Least Square* (PLS), yang memiliki kemampuan untuk memeriksa hubungan antara variabel. Teknik penentuan sampel menggunakan sampel jenuh berjumlah 73 orang sebagai responden. Dalam penelitian ini, variabel termasuk *Workload* (X1), *Emotional Exhasution* (X2), *Organizational Commitment* (Z) sebagai mediator dan *Employee Peformance* (Y). Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa *workload* memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *employee performance* pada pegawai puskesmas utama di kecamatan semanding, *Emotional Exhaustion* memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *Employee Performance* pada pegawai puskesmas utama di kecamatan semanding, *Workload* memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *Employee Performance* melalui peran mediasi *Oganizational Commitment* pada pegawai puskesmas utama di kecamatan semanding, dan *Emotional Exhaustion* memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *Employee Performance* melalui peran mediasi *Organizational Commitment* pada pegawai puskesmas utama di kecamatan semanding.

Kata Kunci: *Workload, Emotional Exhasution, Employee Peformance, Organizational Commitment*