

Faktor-faktor peramal *burnout* dalam kalangan penjawat awam

Nik Nur Hafizah Md Ghazali, Siti Raba'ah Hamzah & Siti Nur Syuhada Musa
Fakulti Pengajian Pendidikan, Universiti Putra Malaysia, Serdang, Malaysia

Corresponding author: sitirabaahhamzah@gmail.com

Received : May 2024
Accepted : August 2024
Published : December 2024

ABSTRAK

Penjawat awam merupakan tonggak dalam sistem perkhidmatan kerajaan. Pada masa kini, ancaman fenomena *burnout* terhadap penjawat awam perlu diberi perhatian oleh pihak kerajaan bagi memastikan mereka dapat menjalankan tugas dengan berkesan. Gejala *burnout* yang berlaku dalam kalangan penjawat awam lebih banyak berlaku dalam kalangan profesion yang melibatkan perkhidmatan sumber manusia seperti perkhidmatan pendidikan, kesihatan, perkhidmatan sosial dan kebajikan yang melibatkan hubungan antara penjawat awam dan penerima (Leong dan Mohd Nordin, 2021). Oleh yang demikian, penjawat awam adalah golongan yang mudah terdedah kepada gejala *burnout* memandangkan mereka berada dalam kumpulan yang memberikan perkhidmatan secara langsung kepada orang ramai. Kajian lepas didapati kurang memberi tumpuan kepada faktor-faktor yang menyumbang kepada fenomena *burnout* dalam kalangan penjawat awam. Kajian ini dijalankan untuk mengetahui tahap serta hubungan faktor-faktor peramal *burnout* dalam kalangan penjawat awam. Kajian ini menggunakan reka bentuk kuantitatif dengan teknik persampelan rawak mudah melibatkan 126 orang responden. Data telah dikumpulkan menggunakan borang soal selidik secara dalam talian (Google form). Analisis deskriptif, korelasi Pearson dan analisis regresi linear berganda dilaksanakan dengan menggunakan perisian IBM SPSS versi 28.0 untuk menjawab objektif kajian ini. Hasil analisis korelasi pula mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja, keaburan peranan dan sokongan sosial terhadap *burnout*. Manakala dapatan analisis regresi menunjukkan bahawa keaburan peranan merupakan faktor peramal paling dominan terhadap faktor yang mempengaruhi *burnout* dalam kalangan penjawat awam. Ini menunjukkan bahawa keaburan peranan merupakan faktor yang perlu diberi perhatian kerana mampu menyumbang kepada fenomena *burnout* dalam organisasi. Sehubungan itu, dapatan kajian ini mampu membantu pembuat dasar yang bertanggungjawab ke atas pengurusan dan pembangunan sumber manusia sektor awam untuk merangka dan melaksanakan polisi atau pelan intervensi yang dapat mengekang gejala *burnout* daripada terus menular dalam ekosistem perkhidmatan awam.

Kata kunci: *Burnout*, beban kerja, keaburan peranan, sokongan, sosial, penjawat awam, agensi kerajaan

ABSTRACT

Civil servants are the pillar in the government's service system. Nowadays, the threat of *burnout* phenomenon against civil servants needs to be acknowledge and addressed by the government to ensure that they are able to carry out their duties effectively. Symptoms of *burnout* which occur among civil servants are more common in professions which involve human resource services such as education, health, social and welfare services that involve the relationships between civil servants and clients (Leong and Mohd Nordin, 2021). Therefore, civil servants are the group that is disposed to *burnout* symptoms because of they are provides services

directly to the public. Past studies have found less focus on the factors that contribute to the burnout phenomenon among civil servants. The objective of this study is to identify the levels of burnout and the relationship between the burnout predictors among civil servants. This study applies a quantitative research design with a simple random sampling technique which involved 126 respondents. The data was collected using an online questionnaire (Google form). Descriptive analysis, Pearson product-moment correlation, and multiple linear regression were carried out using the IBM SPSS version 28.0 to answer the objectives of this study. The results of the correlation analysis found that there are significant relationships between workload, role ambiguity, and social support towards burnout. The result of the regression analysis revealed that role ambiguity is the dominant and the best predictor causing burnout among civil servants. This clarifies that role ambiguity is a major factor that needs to be given attention because it can contribute to the burnout phenomenon in organizations. Accordingly, the findings of this study can assist policymakers responsible for the management and development of public sector human resources to formulate and implement policies or intervention plans that can curb the symptoms of burnout from continuing to spread in the public service domain.

Keywords: Burnout, workload, role ambiguity, social support, civil servants, government agencies

PENGENALAN

Burnout merupakan fenomena berkaitan pekerjaan yang biasanya dialami oleh individu yang bekerja. Menurut Maslach dan Leiter (2016), *burnout* ialah suatu sindrom psikologi yang muncul sebagai hasil tindak balas kepada tekanan interpersonal yang kronik semasa bekerja. World of Health Organization melaporkan lebih 50% pekerja Malaysia mengalami tekanan kerja dan hampir 25% mengalami tekanan tinggi di tempat kerja (Berita Harian, 2023). Tekanan berterusan ini mampu memberi kesan kepada emosi, tingkah laku dan fizikal pekerja sekiranya tidak ditangani dengan baik yang mungkin membawa kepada terjadinya sindrom *burnout* (Leong and Mohd Nordin, 2021). *Burnout* yang tidak ditangani boleh menjadi antara punca kepada masalah mental yang lebih serius seperti kemurungan, kecelaruan dan keresahan (Ganing, Hassan dan Hamzah, 2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan kerja di kalangan kakitangan hospital kerajaan. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 5(10), 151-177. Tambahan pula, fenomena *burnout* telah menunjukkan peningkatan mendadak semasa pandemik COVID-19 melanda seluruh dunia pada tahun 2019 apabila para pekerja tidak dapat melakukan tugas dengan baik semasa berada di rumah untuk jangka masa yang panjang (Lam, Lam, Reddy dan Wong, 2022).

Fenomena *burnout* dalam kalangan pekerja di luar negara turut menunjukkan peningkatan. Kaji selidik oleh Infinite Potential yang dibuat di 30 buah negara termasuk Amerika Syarikat, Eropah, Afrika, Asia Tenggara, China, India, Jepun dan Australia mendapati 34.7% pekerja mengalami *burnout* pada tahun 2021, iaitu 5.1% lebih tinggi berbanding tahun 2020 dengan kategori pengurus peringkat pertengahan (*middle managers*) mencatatkan tahap *burnout* tertinggi untuk tempoh dua tahun berturut-turut (Chan dan Clarke, 2021). Selain itu, kaji selidik oleh *Indeed* mendapati 52% daripada para pekerja di Amerika Syarikat mengalami *burnout* yang mana 67% percaya bahawa gejala tersebut semakin teruk semasa COVID-19 melanda (Employee Burnout Report, 2021). Mental Health America's turut melaporkan bahawa 4 daripada 5 orang pekerja di Amerika Syarikat mengalami simptom awal gejala *burnout* (Mind the Workplace Report, 2021). Statistik yang dinyatakan menunjukkan bahawa sindrom ini telah menular dengan pantas dalam kalangan populasi pekerja bukan sahaja di Malaysia, malah di seluruh dunia.

Berdasarkan kaji selidik oleh Employment Hero, lebih separuh daripada pekerja di Malaysia menghidapi *burnout* di mana 58% pekerja menyatakan bahawa mereka berasa *burnout* dalam tempoh tiga bulan terakhir di mana pekerja yang termasuk dalam lingkungan umur 18 hingga 35 tahun menunjukkan 20% lebih cenderung untuk mengalami *burnout* (Malaysia Wellness Report, 2022). Pekerja di Malaysia juga sedang diancam fenomena *burnout* kerana penggunaan teknologi yang telah menyebabkan mereka mengalami kesukaran untuk berhenti daripada melakukan kerja walaupun di luar waktu bekerja (PwC's Hopes and Fears Survey, 2021). Dalam konteks penjawat awam di Malaysia, Kamalulil dan Panatik (2021) melaporkan bahawa penjawat awam di Malaysia didapati berada dalam keadaan emosi yang tidak baik iaitu mengalami *burnout* dan keletihan emosi yang tinggi. Selain itu,

Presiden Kongres Kesatuan Pekerja-pekerja dalam Perkhidmatan Awam (CUEPACS) turut mendedahkan seramai lebih 400,000 penjawat awam yang merangkumi 25% hingga 30% daripada warga sektor awam didapati mengalami tekanan emosi dengan sebahagiannya mempunyai kad rawatan psikiatri. Data ini merangkumi semua peringkat perjawatan di 700 jabatan dalam semua sektor perkhidmatan (Berita Harian, 2019).

KAJIAN KEPUSTAKAAN

Burnout dalam kalangan pekerja

Terma *burnout* diperkenalkan dalam dunia psikologi oleh Freudenberger pada tahun 1974. Maslach dan rakan-rakan mula menggunakan terma *burnout* pada tahun 1976 dengan menemubual pekerja-pekerja dalam sektor perkhidmatan di California. Hasil daripada kajian tersebut, terma *burnout* digunakan untuk menunjukkan keletihan emosi yang sering dialami oleh pekerja. Sindrom ini telah menimbulkan persepsi negatif terhadap seseorang individu dan menyebabkan berlakunya krisis kecekapan profesional semasa melaksanakan tugas mereka (Schaufeli et al., 2009). Menurut Kumareswaran et al. (2022), terdapat beberapa kesan negatif *burnout* kepada pekerja. Antaranya kehilangan motivasi, penurunan produktiviti, peningkatan kadar stress dan kesukaran untuk kekal fokus pada suatu perkara (Clarisa, Nofierni dan Dewi, 2022). Selain itu, *burnout* turut menjadi faktor kepada peningkatan depresi, *anxiety* serta kebergantungan kepada alkohol secara berlebihan, di samping memberi kesan kepada kesihatan fizikal pekerja seperti tidur yang terganggu, sakit kepala dan masalah penghadaman (Bakker dan de Vries, 2020). Keadaan ini akan menyebabkan pekerja mengalami penurunan prestasi kerja dan kehilangan kepuasan bekerja.

Dari aspek neurologi pula, *burnout* didapati akan menyebabkan *prefrontal cortex*, bahagian otak yang mengawal fungsi kognitif menipis. Gangguan pada bahagian ini memberi kesan kepada daya ingatan serta fokus seseorang pekerja. Ia boleh menyebabkan mereka melakukan kesilapan semasa melaksanakan tugas dan menghadapi kesukaran untuk mempelajari sesuatu yang baharu (Forbes, 2022). Selain itu, *burnout* menyebabkan *amygdala*, bahagian otak yang mengawal emosi membesar dan mula mengaktifkan tindak balas *fight-or-flight* serta meningkatkan pengeluaran *adrenalin* yang berfungsi mempercepatkan kadar degupan jantung (Forbes, 2022). Pendedahan yang berterusan menyebabkan fungsi badan tidak dapat diset semula, seterusnya menghadkan keupayaan mental pekerja untuk mencari penyelesaian alternatif terhadap keadaan yang dihadapi yang membawa kepada keletihan mental, kehilangan motivasi dan penyakit-penyakit fizikal yang lain (Hellodoktor, 2022). Oleh kerana pekerja merupakan penggerak kepada sesebuah organisasi, kesan *burnout* yang dialami oleh pekerja akan turut memberi impak yang besar kepada organisasi seperti pencapaian yang rendah, peningkatan ketidakhadiran dan kadar pusing ganti yang tinggi (Zaid, 2019).

Model Job Demands – Resources (JD-R)

Model *Job Demands - Resources* (JD-R) telah diperkenalkan oleh Demerouti et al. (2001) untuk mengenal pasti punca *burnout* (Schaufeli dan Taris, 2014). Di peringkat awal, model ini berfokuskan kepada tanggapan bahawa *burnout* berlaku apabila pekerja mengalami tuntutan pekerjaan (*job demands*) yang berterusan tetapi mempunyai sumber pekerjaan (*job resources*) yang rendah bagi menangani atau mengurangkan tuntutan tersebut (Bakker dan Demerouti, 2007). Tuntutan pekerjaan merujuk kepada faktor-faktor fizikal, sosial atau organisasi pekerjaan yang memerlukan usaha secara fizikal dan mental serta memberi kesan kepada kesihatan dan tenaga pekerja (Demerouti et al., 2001). Hal ini menyebabkan pekerja akan mula menghabiskan lebih banyak masa serta berusaha secara maksima untuk memenuhi keperluan tuntutan pekerjaan yang tinggi sehingga memberi kesan kepada keseimbangan kerja dan kehidupan mereka (Adil dan Baig, 2018). Sebaliknya, sumber pekerjaan pula merujuk kepada faktor-faktor fizikal, psikologi, sosial atau organisasi pekerjaan yang membantu pekerja mencapai matlamat pekerjaan, mengurangkan kesan fisiologi dan psikologi dari tuntutan pekerjaan dan merangsang pembangunan sendiri (Demerouti et al., 2001). Dengan kata lainnya, sumber pekerjaan terdiri daripada faktor-faktor lain yang boleh menyokong pekerja untuk menyiapkan tugas serta menjadi penampan (*buffer*) dalam mencapai sasaran organisasi apabila tuntutan kerja meningkat (Adil dan Baig, 2018; Cheung et al., 2021).

Penjawat awam di Malaysia dan *burnout*

Penjawat awam adalah sumber manusia yang membantu organisasi dalam menjalankan pentadbiran dan mencapai matlamat kerajaan. Penjawat awam berperanan dalam menentukan kejayaan atau kegagalan

sebuah organisasi. Hal ini kerana modal insan berkualiti memainkan peranan penting dalam menentukan hala tuju penjawat awam. Selain itu, sektor awam mesti cekap dalam memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti (Mihat et al., 2020). Kajian lepas melaporkan gejala *burnout* lebih banyak berlaku dalam kalangan profesion yang melibatkan perkhidmatan sumber manusia (iaitu perkhidmatan pendidikan dan penjagaan kesihatan) dan perkhidmatan sosial kerana melibatkan kerja intensif dengan manusia selain mengandungi cabaran emosi yang tinggi (Leong dan Mohd Nordin, 2021). Oleh itu penjawat awam adalah golongan yang mudah terdedah kepada *burnout* memandangkan mereka berada dalam kumpulan yang memberikan perkhidmatan secara langsung kepada orang ramai. Berdasarkan data daripada Jabatan Perangkaan Malaysia, terdapat seramai 1,258,088 penjawat awam pada tahun 2021 (Jabatan Perkhidmatan Awam. (2021). Walaupun terdapat kajian lepas yang dikaitkan dengan *burnout*, kebanyakan penyelidik telah menjalankan kajian mengenai *burnout* dalam kalangan penjawat awam seperti dalam kategori kesihatan, pendidikan dan pasukan beruniform (Abdul Ghani, 2010; Robai dan Shah, 2014; Nor Asikin et al., 2019). Kajian-kajian ini juga lebih menumpukan kepada pengukuran tahap *burnout*, hubungan *burnout* dengan tekanan kerja dan hubungan *burnout* dengan komitmen kerja. Oleh yang demikian, kajian ini dijalankan bagi menentukan hubungan bebanan kerja, kekaburan peranan dan sokongan sosial secara serentak terhadap *burnout* dalam kalangan penjawat awam di agensi kerajaan. Objektif khusus kajian adalah seperti yang berikut:

- i. mengenal pasti tahap *burnout* dalam kalangan penjawat awam di agensi kerajaan;
- ii. menentukan hubungan antara beban kerja, kekaburan peranan dan sokongan sosial dengan *burnout* dalam kalangan penjawat awam di agensi kerajaan; dan
- iii. menentukan faktor-faktor peramal *burnout* (beban kerja, kekaburan peranan dan sokongan sosial) yang paling dominan dalam kalangan penjawat awam di agensi kerajaan.

Hubungan beban kerja dengan *burnout*

Beban kerja adalah tuntutan untuk melaksanakan tugas secara berlebihan dan merupakan salah satu penyebab utama keletihan (Maslach et al., 2001). Sakimandoko dan Purba (2021) merumuskan bahawa beban kerja berlebihan merupakan situasi di mana pekerja mempunyai jumlah tugas yang terlalu banyak dan menuntutnya untuk bekerja dengan lebih cepat. Ini menyebabkan mereka berusaha lebih keras untuk menyelesaikan semua tugas yang ada dalam waktu yang terbatas (*too much to do*). Kegagalan untuk menyelesaikan tugas dalam tempoh ditetapkan akan menyebabkan perasaan kecewa terhadap jumlah jam dan komitmen usaha yang telah diberikan. Beban kerja yang bersesuaian secara sederhana berupaya memastikan pekerja dapat menghasilkan kerja yang berkualiti dan memberikan perkhidmatan yang terbaik (Hakro et al., 2022). Dalam konteks penjawat awam, setiap perjawatan yang diwujudkan mempunyai deskripsi tugas (*job description*) yang unik dan saling melengkapi antara satu sama lain. Oleh itu, setiap skim dan gred mempunyai beban kerjanya yang tersendiri. Pada masa kini, globalisasi telah merubah sistem penyampaian kerajaan seiring dengan kecanggihan teknologi di mana penjawat awam dituntut untuk menyediakan perkhidmatan kepada rakyat dengan lebih pantas dan cekap. Teknologi sememangnya memudahkan tetapi turut menyebabkan pertambahan beban kerja tanpa mengira masa demi memenuhi ekspektasi rakyat dan pemegang taruh yang lain. Justeru, bagi kajian ini, beban kerja merujuk kepada kuantiti kerja penjawat awam yang terlalu banyak dan perlu diutamakan tetapi tidak mempunyai masa yang cukup untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut.

Berbanding faktor-faktor dalam kelompok tuntutan pekerjaan, beban kerja merupakan faktor penyumbang terbesar terhadap keletihan dalam kalangan pekerja (Surana dan Singh, 2013). Hal ini bertepatan dengan hasil kajian yang menunjukkan beban kerja mempunyai hubungan positif yang konsisten dengan *burnout* (Demerouti et al., 2001). Kajian lain oleh López-Núñez et al. (2020) turut mendapati bahawa beban kerja memberi kesan kepada *burnout* di mana tahap *burnout* dilihat akan bertambah apabila beban kerja bertambah. Kajian oleh Mohd Balwi et al. (2021) terhadap kakitangan perubatan di hospital menunjukkan keputusan yang sama iaitu beban kerja mempunyai hubungan positif dengan semua dimensi *burnout* yang diuji. Hasil kajian-kajian di atas menunjukkan bahawa beban kerja mempunyai hubungan positif dengan *burnout* tanpa mengira jenis pekerjaan dan persekitaran kerja. Oleh itu, berdasarkan perbincangan di atas, kajian pada kali ini ingin melihat hubungan beban kerja dan *burnout* dalam kalangan penjawat awam dengan hipotesis yang berikut:

- H_{A1} : Terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dan *burnout* dalam kalangan penjawat awam di agensi kerajaan.

Hubungan kekaburan peranan dengan *burnout*

Kekaburan peranan adalah salah satu pemboleh ubah dalam tuntutan pekerjaan yang paling banyak dikaji oleh penyelidik dan memberikan kesan negatif kepada pekerjaan seseorang (Martínez-Díaz et al., 2021). Ia berlaku apabila pekerja kekurangan maklumat mengenai deskripsi tugas mereka (Clarisa et al., 2022). Keadaan ini akan menyebabkan pekerja kurang jelas akan peranan mereka dan tidak dapat menjangka hasil yang diinginkan dari tugas tersebut (Acker, 2003). Secara ringkasnya, percanggahan mengenai fungsi yang perlu dijalankan, bagaimana mereka perlu menjalankan peranan tersebut atau kekurangan pengetahuan mengenai objektif dan tanggungjawab yang perlu dilaksanakan akan menghadkan kapasiti dan kecekapan pekerja dalam melaksanakan tugas. Kekaburan peranan biasanya berlaku dalam kalangan penjawat awam apabila melibatkan arahan daripada ketua dan kekurangan pekerja untuk melakukan tugas tersebut. Pemberian tugas tanpa mengikut deskripsi tugas pekerja bukan sahaja menambahkan beban kerja kepada mereka, malah akan mengelirukan pekerja mengenai peranan sebenar mereka dalam organisasi. Oleh itu, pekerja menerima tugas dan melaksanakannya tanpa mempunyai maklumat yang cukup menyebabkan mereka tidak dapat memberikan hasil seperti yang dikehendaki. Pekerja yang kurang jelas mengenai peranan mereka dan pasukan akan meningkatkan kekaburan peranan yang akan membawa kepada *burnout* (Onyett et al., 1997; Palomino dan Frezatti, 2016). Pernyataan ini disokong oleh hasil kajian Yener dan Coşkun (2013) terhadap 318 orang pekerja di majlis perbandaran Istanbul, Turki yang menunjukkan bahawa terdapat hubungan positif antara kekaburan peranan dan *burnout*. Manakala hasil kajian oleh Acker (2003) menunjukkan konflik peranan dan kekaburan peranan merupakan antara punca utama kepada *burnout* dalam kalangan pekerja kesihatan. Menurut Klein et al., (2020), kekaburan peranan adalah antara faktor yang menyumbang dengan ketara kepada korelasi yang lebih tinggi terhadap perkembangan keletihan emosi dalam kalangan pekerja. Selain itu, kajian oleh Asnawi (2021) dan Clarisa et al. (2022) turut menunjukkan hubungan yang positif antara kekaburan peranan dan *burnout* dalam kalangan pekerja. Oleh itu, kajian ini akan menentukan hubungan kekaburan peranan dan *burnout* dalam kalangan penjawat awam melalui hipotesis berikut:

H_{A2} : Terdapat hubungan yang signifikan antara kekaburan peranan dan *burnout* dalam kalangan penjawat awam di agensi kerajaan.

Hubungan sokongan sosial dengan *burnout*

Sokongan sosial adalah antara pemboleh ubah dalam kelompok sumber pekerjaan. Cobb (1976) merujuk sokongan sosial sebagai keyakinan dan kepercayaan yang diletakkan oleh individu kepada individu lain untuk menerima sokongan sama ada dalam bentuk penjagaan, kasih sayang, penghormatan, penghargaan atau penerimaan kewajipan secara bersama (Abu Bakar et al., 2020). Sokongan yang diperolehi dari rakan sekerja dan penyelia menunjukkan hubungan yang positif dengan penglibatan kerja dan kepuasan bekerja (Jong, 2018; Nguyen et al., 2020). Seperti semua pekerja yang lain, penjawat awam turut memerlukan sistem sokongan sosial di tempat kerja untuk membantu mereka terus fokus dan komited bekerja. Komunikasi yang jelas dan kepercayaan antara satu sama lain merupakan kunci utama dalam mendapatkan sokongan sosial di organisasi. Selain penyelia yang bertindak sewajarnya apabila pekerja berhadapan dengan konflik, rakan sekerja adalah sumber sokongan sosial paling penting kerana mereka merupakan individu paling rapat, lebih dipercayai dan selesa untuk meluahkan konflik yang dihadapi semasa bekerja. Oleh itu, sokongan sosial sangat penting kepada setiap penjawat awam untuk mendorong mereka kepada peningkatan produktiviti dan memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan.

Kajian lepas menunjukkan bahawa sokongan sosial mempunyai hubungan yang negatif dengan *burnout* (Bakker dan Demerouti, 2007). Ini bermakna apabila seseorang pekerja mempunyai sokongan sosial yang tinggi, kesan terhadap *burnout* akan menurun. Selain itu, hasil kajian yang diperolehi oleh Jong (2018) menunjukkan bahawa sokongan sosial mampu mengurangkan kesan negatif dari beban kerja dan kekaburan peranan, sekaligus mengurangkan kesan *burnout* kepada pekerja. Tambahan lagi, kajian oleh Khan et al. (2019) menunjukkan bahawa sokongan sosial telah menyederhanakan hubungan antara komponen tuntutan pekerjaan dengan keletihan dalam kalangan ahli akademik di Pakistan. Keputusan yang sama diperolehi Khan et al. (2020) setelah membuat kajian ke atas 1,091 orang pekerja di 12 universiti di Pakistan yang mana sokongan sosial didapati telah menyederhanakan hubungan antara empat pemboleh ubah tuntutan pekerjaan dengan ketegangan atau *burnout*. Sakimandoko dan Purba (2021) juga menyatakan bahawa sokongan sosial mempunyai hubungan negatif dengan *burnout* di mana semakin tinggi tahap sokongan sosial, maka tahap *burnout* akan semakin rendah. Keputusan kajian yang dinyatakan telah membuktikan bahawa sokongan sosial mempunyai hubungan negatif

dengan *burnout* dan secara konsisten mengurangkan kesan tuntutan pekerjaan terhadap *burnout*. Oleh itu, kajian ini akan menentukan hubungan sokongan sosial dan *burnout* dalam kalangan penjawat awam melalui hipotesis berikut:

H_{A3} : Terdapat hubungan yang signifikan antara sokongan sosial dan *burnout* dalam kalangan penjawat awam di agensi kerajaan.

Pengaruh faktor-faktor peramal *burnout* (beban kerja, kekaburan peranan dan sokongan sosial) dalam kalangan penjawat awam

Kajian lepas mendapati faktor-faktor peramal *burnout* seperti beban kerja, kekaburan peranan dan juga sokongan sosial mempengaruhi *burnout* dalam kalangan penjawat awam semasa menjalankan tugas mereka. Beban kerja adalah tuntutan untuk melaksanakan tugas secara berlebihan dan merupakan salah satu penyebab utama keletihan (Maslach et al., 2001). Sakimandoko dan Purba (2021) merumuskan bahawa beban kerja berlebihan merupakan situasi di mana pekerja mempunyai jumlah tugas yang terlalu banyak dan menuntutnya untuk bekerja dengan lebih cepat. Ini menyebabkan mereka berusaha lebih keras untuk menyelesaikan semua tugas yang ada dalam waktu yang terbatas (*too much to do*). Kegagalan untuk menyelesaikan tugas dalam tempoh ditetapkan akan menyebabkan perasaan kecewa terhadap jumlah jam dan komitmen usaha yang telah diberikan. Justeru, bagi kajian ini, beban kerja merujuk kepada kuantiti kerja penjawat awam yang terlalu banyak dan perlu diutamakan tetapi tidak mempunyai masa yang cukup untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut. Kekaburan peranan adalah salah satu pemboleh ubah dalam tuntutan pekerjaan yang paling banyak dikaji oleh penyelidik dan memberikan kesan negatif kepada pekerjaan seseorang (Martínez-Díaz et al., 2021). Ia berlaku apabila pekerja kekurangan maklumat mengenai deskripsi tugas mereka (Clarisa et al., 2022). Keadaan ini akan menyebabkan pekerja kurang jelas akan peranan mereka dan tidak dapat menjangka hasil yang diinginkan dari tugas tersebut (Acker, 2003). Secara ringkasnya, percanggahan mengenai fungsi yang perlu dijalankan, bagaimana mereka perlu menjalankan peranan tersebut atau kekurangan pengetahuan mengenai objektif dan tanggungjawab yang perlu dilaksanakan akan menghadkan kapasiti dan kecekapan pekerja dalam melaksanakan tugas. Sokongan sosial adalah antara pemboleh ubah dalam kelompok sumber pekerjaan. Sokongan sosial adalah keyakinan dan kepercayaan yang diletakkan oleh individu kepada individu lain untuk menerima sokongan sama ada dalam bentuk penjagaan, kasih sayang, penghormatan, penghargaan atau penerimaan kewajipan secara bersama (Abu Bakar et al., 2020). Sokongan yang diperolehi dari rakan sekerja dan penyelia menunjukkan hubungan yang positif dengan penglibatan kerja dan kepuasan bekerja (Jong, 2018; Nguyen et al., 2020). Selain itu, sokongan sosial yang diperolehi dari dalam sistem pekerjaan yang sama mempunyai kesan yang lebih signifikan terhadap pekerja berbanding sumber yang lain (Sakimandoko dan Purba, 2021). Kajian ini juga akan menguji hipotesis seperti yang berikut:

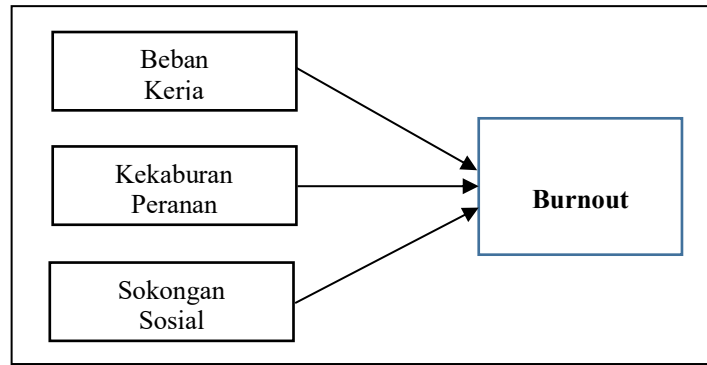
H_{A4}: Terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja dan *burnout* dalam kalangan penjawat awam di agensi kerajaan.

H_{A5}: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kekaburan peranan dan *burnout* dalam kalangan penjawat awam di agensi kerajaan.

H_{A6}: Terdapat pengaruh yang signifikan antara sokongan sosial dan *burnout* dalam kalangan penjawat awam di agensi kerajaan.

Kerangka Konseptual Kajian

Kerangka konsep bagi kajian ini berasaskan kepada Model *Job Demands – Resources*. Ia terdiri daripada satu pemboleh ubah bersandar iaitu *burnout* dan tiga pemboleh ubah tidak bersandar iaitu beban kerja, kekaburan peranan dan sokongan sosial yang diandaikan sebagai faktor peramal kepada fenomena *burnout* dalam kalangan penjawat awam. Beban kerja dan kekaburan peranan merupakan pemboleh ubah dari kelompok tuntutan pekerjaan manakala sokongan sosial adalah pemboleh ubah dari kelompok sumber pekerjaan. Pemilihan pemboleh ubah bersandar ini adalah berdasarkan bukti empirikal di dalam sorotan kajian terdahulu. Kerangka konseptual kajian adalah seperti Rajah 1.1 berikut:



Rajah 1. Kerangka konseptual kajian

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif dan korelasi. Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis profil demografi responden kajian dan menentukan tahap *burnout* seperti yang dinyatakan dalam objektif pertama. Analisis korelasi pula digunakan untuk mencapai objektif kedua iaitu menentukan hubungan antara beban kerja, kekaburan peranan dan sokongan sosial dengan *burnout* dalam kalangan penjawat awam. Analisis regresi digunakan untuk menentukan faktor peramal paling dominan ke atas *burnout* yang merupakan objektif ketiga. Data dikumpul sekali sahaja secara keratan rentas (*cross-sectional*) dan diperolehi melalui pengedaran satu set soal selidik yang berkaitan beban kerja, kekaburan peranan, sokongan sosial, *burnout* dan maklumat demografi.

Populasi dan persampelan

Populasi kajian ini adalah penjawat awam yang melaksanakan tugas pengurusan dari gred 19 hingga gred 54 yang berkhidmat di Kementerian dan Jabatan di Putrajaya. Berdasarkan data yang diperolehi daripada Sistem Pengurusan Maklumat Sumber Manusia (*Human Resources Management System – HRMIS*), Jabatan Perkhidmatan Awam, sehingga 25 April 2023, populasi penjawat awam di Putrajaya adalah seramai 62,145 orang ($N = 62,145$) merangkumi kumpulan sokongan dan kumpulan pengurusan dan profesional dari Gred 19 hingga 54. Putrajaya telah dipilih dalam kajian ini kerana ia merupakan pusat pentadbiran kerajaan persekutuan yang mempunyai pelbagai kementerian dan jabatan yang menjalankan fungsi tersendiri dalam menyampaikan perkhidmatan kepada rakyat. Manakala Gred 19 hingga 54 pula dipilih kerana golongan ini banyak menjalankan fungsi perkeranian dan pengurusan di agensi kerajaan. Oleh itu, populasi yang dipilih dapat memberikan gambaran yang komprehensif terhadap faktor-faktor peramal gejala *burnout* dalam kalangan penjawat awam di agensi kerajaan. Bagi mendapatkan saiz sampel yang minimum, perisian *G*Power* (Versi 3.1.9.4) telah digunakan oleh penyelidik. Aras signifikan $p = 0.05$ (nilai *alpha*) dengan aras keyakinan = 95% telah ditetapkan untuk kajian ini kerana ia merupakan nilai yang lazim digunakan dalam penyelidikan sains sosial. Dengan mengambil kira penggunaan regresi sebagai kedudukan tertinggi penilaian statistik yang akan digunakan, analisis kuasa *priori* dan *Test Family: F-test* dipilih untuk menguji hubungan antara pemboleh ubah. Saiz sampel yang dicadangkan adalah 126.

Kajian ini menggunakan kaedah persampelan rawak mudah. Berdasarkan penentuan jumlah soal selidik yang perlu diedarkan, penyelidik telah memilih tiga (3) kementerian dan satu (1) jabatan yang terdapat di Putrajaya sebagai sampel kajian iaitu Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM), Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM) dan Jabatan Perdana Menteri (JPM). Pemilihan kementerian/jabatan ini adalah berdasarkan fungsinya yang berbeza dan dapat menggambarkan kepelbagaian persekitaran kerja penjawat awam di Putrajaya. Penyelidik telah mendapatkan senarai kakitangan kategori pengurusan gred 19 hingga 54 dari keempat-empat kementerian/ jabatan untuk dipilih sebagai sampel. Penyelidik telah menggunakan kaedah jadual nombor rawak melalui janaan automatik dari formula “=RAND()” dalam perisian *Microsoft Excel*. Seramai 126 sampel telah dikenal pasti sebagai responden dalam kajian ini. Seterusnya, pautan borang Google (*Google form*) soal selidik dikemukakan kepada Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM) setiap kementerian/jabatan tersebut untuk diedarkan kepada responden kajian.

Instrumen kajian

Instrumen kajian terbahagi kepada lima bahagian iaitu: 1) Bahagian A: data demografi responden yang mengandungi maklumat gred, jantina, umur, status perkahwinan, tempoh pengalaman bekerja, tempat bekerja dan tahap pendidikan, 2) Bahagian B: *burnout*, 3) Bahagian C: beban kerja, 4) Bahagian D: kekaburan peranan dan 5) Bahagian E: sokongan sosial. Item bagi pemboleh ubah *burnout* diukur menggunakan *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS) yang diadaptasi dari instrumen oleh Schaufeli et al. (1996). Beban kerja pula menggunakan instrumen daripada Brown dan Benson (2005). Bagi mengukur kekaburan peranan, instrumen oleh Rizzo et al. (1970) telah digunakan. Setiap item dalam bahagian B dan C diukur menggunakan Skala *Likert* 5 mata yang bermula dari 1 (sangat tidak bersetuju) hingga 5 (sangat bersetuju). Dalam kajian ini, instrumen dari Ducharme dan Martin (2000) telah diterima pakai untuk mengukur sokongan sosial. Setiap item diukur menggunakan Skala 3 mata yang bermula dari 1 (tahap sokongan rendah) hingga 3 (tahap sokongan tinggi). Nilai *Cronbach's Alpha* untuk kesemua instrumen ini adalah daripada 0.70 sehingga 0.86.

Prosedur pengumpulan analisis data

Penyelidik telah mendapat kelulusan Jawatankuasa Etika Universiti untuk penyelidikan melibatkan manusia (JKEUPM-2023-270) bagi menjalankan kajian ini. Penyelidik juga telah menghubungi Bahagian Pengurusan Sumber Manusia di empat (4) kementerian/ jabatan terpilih untuk mendapatkan kebenaran menjalankan kajian. Data yang diperolehi telah dimasukkan perisian IBM SPSS Versi 28.0 untuk dianalisis.

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Demografi responden

Responden kajian ini terdiri daripada penjawat awam gred 19 hingga 54 yang melaksanakan perkhidmatan pengurusan di Kementerian/Jabatan di Putrajaya. Jumlah responden yang terlibat dalam kajian ini adalah seramai 126 orang. Jumlah responden wanita adalah 70.6% manakala 29.4% adalah lelaki. Dapatan ini selari dengan statistik penjawat awam di Putrajaya sehingga 25 April 2023 penjawat awam wanita bergred 19 hingga 54 lebih ramai berbanding penjawat awam lelaki pada gred yang sama dengan nisbah 3:2. Berkenaan taburan umur, didapati bilangan responden yang paling tinggi berumur antara 31 hingga 40 tahun iaitu sebanyak 55.6%, diikuti responden berumur antara 41 hingga 50 sebanyak 30.2%, responden berumur antara 20 hingga 30 tahun sebanyak 9.5% dan responden berumur berumur antara 51 hingga 60 tahun sebanyak 4.8%. Bagi latar belakang pendidikan, responden mempunyai tahap pendidikan tertinggi dengan 49.2% di peringkat Ijazah Sarjana Muda, 28.6%, di peringkat Ijazah Sarjana, 12.7% di peringkat Diploma/ STPM/ Matrikulasi/ Sijil Setaraf dan 9.5% di peringkat PMR/ SPM/ Sijil Setaraf. Dapatan kajian juga menunjukkan majoriti daripada responden telah berkahwin iaitu sebanyak 76.2%, diikuti 19.0% masih bujang dan baki sebanyak 4.8% terdiri daripada responden berstatus duda dan balu. Responden yang merupakan penjawat awam bergred 41 hingga 44 mempunyai bilangan tertinggi iaitu sebanyak 44.4%, diikuti gred 48 hingga 54 sebanyak 24.6%, gred 19 hingga 28 sebanyak 20.6% dan yang terakhir gred 29 hingga 40 sebanyak 10.3%. Merujuk kepada tempoh perkhidmatan responden di kementerian/ jabatan terkini pula, dapatan kajian menunjukkan responden yang telah berkhidmat antara 1 hingga 5 tahun iaitu sebanyak 44.4%. Ini diikuti dengan responden yang berkhidmat antara 11 hingga 15 tahun sebanyak 23.0%, responden yang berkhidmat 6 hingga 10 tahun sebanyak 19.0%, responden yang berkhidmat 16 hingga 20 tahun sebanyak 6.3%, responden yang berkhidmat lebih 25 tahun sebanyak 4.8% dan responden yang berkhidmat 21 hingga 25 tahun sebanyak 2.4%.

Tahap *burnout* dalam kalangan penjawat awam

Objektif pertama kajian ini adalah untuk mengenal pasti tahap *burnout* dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya. Berdasarkan Jadual 1, tahap *burnout* bagi sebahagian responden adalah tahap rendah ($M=1.98$, $SP=0.98$) iaitu sebanyak 53.2%, diikuti tahap sederhana sebanyak 43.7%, manakala sejumlah 3.2% responden mempunyai tahap *burnout* yang tinggi. Keputusan kajian ini didapati berbeza dengan hasil kajian yang telah diperolehi oleh Abdul Ghani (2010) dan Robai (2014) mengenai tahap *burnout* penjawat awam di Johor yang mana kedua-duanya menunjukkan responden mempunyai tahap *burnout* yang sederhana. Menurut Adil dan Baig (2018), berdasarkan Teori JD-R, faktor tuntutan pekerjaan iaitu

beban kerja dan kekaburan peranan serta faktor sumber pekerjaan iaitu sokongan sosial perlu seimbang untuk mengurangkan gejala *burnout* dalam kalangan pekerja di sesebuah organisasi. Ia bertepatan dengan dapatan kajian ini yang menunjukkan bahawa hampir separuh responden mempunyai tahap beban kerja yang sederhana iaitu 44.9%, tahap kekaburan peranan yang rendah, 63.0% dan tahap sokongan sosial yang tinggi, 63.8%. Keseimbangan faktor-faktor ini telah mengurangkan risiko lebih separuh daripada penjawat awam di Putrajaya daripada terdedah kepada sindrom *burnout*. Selain itu, Escudero-Escudero et al. (2020) dalam kajiannya mendapati terdapat perbezaan ketara yang dapat diperhatikan dalam hubungan antara tahap *burnout* dan status perkahwinan. Hasil kajian beliau menunjukkan individu bujang mempunyai tahap *burnout* yang lebih tinggi berbanding individu yang telah berkahwin. Ia konsisten dengan dapatan kajian ini mengenai status perkahwinan responden yang majoritinya telah berkahwin iaitu sebanyak 76.4% (97). Oleh itu, ciri demografi iaitu status responden yang telah berkahwin boleh dikaitkan dengan tahap *burnout* yang rendah dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya.

Walaupun tahap *burnout* penjawat awam di Putrajaya masih rendah, nilai purata sebanyak 1.98 ($SP = 0.98$) didapati telah menghampiri tahap sederhana iaitu 43.7% (55). Oleh itu, tidak menghairankan jika jumlah penjawat awam yang mempunyai tahap *burnout* sederhana boleh meningkat dengan mendadak sekiranya tiada tindakan intervensi diambil oleh pihak yang berkenaan. Ini kerana *burnout* tidak terhasil dalam masa semalaman tetapi individu yang *burnout* sebenarnya telah terdedah kepada tekanan dalam tempoh yang lama (Visser dan Rothman, 2008). Tambahan pula, laporan Kongres Kesatuan Pekerja-pekerja di dalam Perkhidmatan Awam (*Congress of Union of Employees in the Public and Civil Services-CUEPACS*) telah mendedahkan seramai lebih 25% hingga 30% daripada warga sektor awam di Malaysia didapati mengalami tekanan emosi dengan sebahagiannya mempunyai kad rawatan psikiatri (Berita Harian, 2021). Justeru, dasar dan langkah kawalan yang bersesuaian perlu diberi perhatian serius sebelum fenomena *burnout* menjadi ancaman yang tidak terbendung kepada penjawat awam di Malaysia pada masa akan datang.

Jadual 1. Taburan responden berdasarkan tahap pemboleh ubah kajian

Pemboleh Ubah Kajian	Kekerapan	Peratus	Purata	SP*
Burnout			1.98	0.98
Rendah (0.000 – 1.990)	67	53.2		
Sederhana (1.991 – 3.990)	55	43.7		
Tinggi (3.991 – 6.000)	4	3.2		
Beban kerja			3.28	0.94
Rendah (1.000 – 2.330)	24	19.0		
Sederhana (2.331 – 3.660)	57	45.2		
Tinggi (3.661 – 5.000)	46	35.7		
Kekaburan Peranan			2.04	0.53
Rendah (1.000 – 2.330)	94	74.6		
Sederhana (2.331 – 3.660)	32	25.4		
Tinggi (3.661 – 5.000)	-	-		
Sokongan Sosial			2.47	0.53
Rendah (1.000 – 1.666)	11	8.7		
Sederhana (1.667 – 2.330)	35	27.8		
Tinggi (2.331 – 3.000)	80	63.5		

*SP = Sisihan Piawai

Hubungan antara beban kerja, kekaburan peranan dan sokongan sosial dengan burnout dalam kalangan penjawat awam

Berdasarkan Jadual 2, dapatan kajian bagi objektif yang kedua menunjukkan bahawa terdapat hubungan positif dan sederhana antara *burnout* dan beban kerja dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya ($r(126) = 0.462, p < 0.001$). Hasil analisis juga menunjukkan bahawa kedua-dua pemboleh ubah tersebut mempunyai hubungan yang signifikan pada aras signifikan 0.05. Justeru, hipotesis yang menyatakan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dan *burnout* dalam kalangan penjawat awam di agensi kerajaan adalah disokong. Hasil kajian ini mengesahkan dapatan kajian oleh Kachanapa dan Karnsomdee (2019), Subazar et al. (2020) dan Woranetipo dan Chavanovanich (2021) yang telah mendapati bahawa faktor beban kerja mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap *burnout* dalam kalangan penjawat awam. Hasil kajian mereka menjelaskan bahawa semakin tinggi

penjawat awam dibebani dengan tugas kerja yang berlebihan, semakin tinggi tahap *burnout* yang akan dialami oleh mereka.

Jadual 2. Korelasi antara Setiap Pemboleh Ubah dan *Burnout*

Pemboleh Ubah	1	2	3	4
1. <i>Burnout</i>	-			
2. Beban kerja	0.462**	-		
3. Kekaburan Peranan	0.504**	0.146	-	
4. Sokongan Sosial	-0.440**	-0.283**	-0.271**	-

** Korelasi adalah signifikan pada tahap 0.01 (2-tailed)

Berdasarkan Jadual 2, keputusan analisis kajian menunjukkan terdapat hubungan positif dan sederhana antara *burnout* dan kekaburan peranan dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya ($r(126) = 0.504, p < 0.001$), justeru, hipotesis bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara sokongan sosial dan *burnout* dalam kalangan penjawat awam di agensi kerajaan disokong. Dapatan ini konsisten dengan hasil kajian oleh Yener dan Coşkun (2013), Akkoç et al. (2020), Asnawi (2021), Tang dan Li (2021), Clarisa et al. (2022) yang mendapati bahawa faktor kekaburan peranan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap *burnout* dalam kalangan pekerja di pelbagai sektor. Dapatan mereka menjelaskan bahawa semakin tinggi pekerja mengalami kekaburan peranan, semakin tinggi tahap *burnout* yang akan dialami oleh mereka. Melihat kepada tahap kekaburan peranan dalam kajian ini pula, didapati lebih tiga perempat daripada responden mempunyai tahap kekaburan peranan yang rendah iaitu sebanyak 74.6% dengan nilai purata = 2.04, SP = 0.53 dan bakinya mempunyai tahap kekaburan peranan yang sederhana, 25.4%. Situasi ini selaras dengan tujuan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 4 Tahun 2018 yang memperkenalkan myPortfolio sebagai panduan kerja sektor awam. Melalui pendekatan myPortfolio, penjawat awam mempunyai hala tuju yang jelas dalam pelaksanaan bidang tugas dan tanggungjawab supaya lebih komprehensif dan teratur sekaligus mengurangkan risiko berlakunya kekaburan peranan. Apabila mempunyai panduan yang jelas, pekerja mampu menerima arahan dan memastikan pelaksanaannya seperti atau melebihi ekspektasi penyelia/ ketua. Justeru, perkaitan tahap kekaburan peranan yang rendah dan tahap *burnout* yang rendah dalam kalangan responden membuktikan hubungan yang signifikan antara kekaburan peranan dan *burnout* dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya.

Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa terdapat hubungan negatif dan sederhana antara *burnout* dan sokongan sosial dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya ($r(126) = -0.440, p < 0.001$). Dapatan kajian ini didapati selaras dengan hasil kajian oleh Kim et al. (2019), Wu et al. (2020) dan Sakimandoko dan Purba (2021) yang mendapati bahawa faktor sokongan sosial mempunyai hubungan yang signifikan terhadap *burnout* dalam kalangan pekerja. Dapatan mereka menjelaskan bahawa semakin tinggi pekerja mendapat sokongan sosial, semakin rendah tahap *burnout* yang akan dialami oleh mereka. Selain itu, sokongan sosial dilihat sebagai salah satu kaedah untuk membantu pekerja menghadapi tekanan dan keletihan akibat sesuatu pekerjaan (Kim et al., 2019). Oleh itu, sokongan sosial sering digunakan sebagai mediator dalam sesebuah kajian kerana keupayaannya untuk menyederhanakan kesan *burnout* seperti dalam kajian Rehman et al. (2020) dan Ruisoto et al. (2021).

Objektif ketiga kajian ini adalah untuk menentukan faktor peramal paling dominan terhadap *burnout* dalam kalangan penjawat awam. Nilai $R^2 = 0.458$ dalam Jadual 3 menerangkan bahawa 45.8% varians *burnout* dijelaskan oleh pemboleh ubah beban kerja, kekaburan peranan dan sokongan sosial. Dapatan kajian juga menunjukkan nilai Sig. F ($< 0.001 < \alpha (0.05)$), justeru model regresi adalah sesuai (*fits*) dengan data pada aras signifikan 0.05. Dapatan menunjukkan ketiga-tiga peramal iaitu beban kerja ($\beta = 0.337, t = 4.839, p < 0.001 < 0.05$), kekaburan peranan ($\beta = 0.390, t = 5.607, p < 0.001 < 0.05$) dan sokongan sosial ($\beta = -0.239, t = -3.337, p = 0.001 < 0.05$) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *burnout* dan kesemua hipotesis (H_{A4}, H_{A5} , dan H_{A6} adalah disokong. Berdasarkan analisis ini, kekaburan peranan merupakan faktor peramal paling dominan dan peramal terbaik terhadap faktor yang mempengaruhi *burnout* dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya dengan 39.0% varians berbanding beban kerja sebanyak 33.7% dan sokongan sosial sebanyak 23.9%. Hasil kajian ini telah menyokong dapatan kajian lepas oleh Tang dan Li (2021) terhadap 1,638 pekerja dan mendapati kekaburan peranan merupakan faktor peramal yang dominan kepada *burnout*.

Faktor yang melibatkan persekitaran di tempat kerja sememangnya memberikan kesan yang mendalam terhadap sikap, perasaan dan peranan seseorang pekerja tanpa mengira sektor atau jenis pekerjaannya. Ini kerana individu itu sendiri sering dipengaruhi oleh keadaan di tempat kerja (Cherniss,

1980). Oleh itu, struktur peranan yang jelas amat penting dalam sesebuah organisasi di mana kerja tertentu haruslah dilaksanakan oleh individu tertentu sahaja. Tambahan pula penjawat awam merupakan agen yang menyediakan perkhidmatan kepada rakyat. Kekaburan terhadap peranan boleh menyumbang kepada fenomena *burnout* dalam kalangan penjawat awam. Ini kerana mereka akan merasa kurang diperlukan apabila tidak mengetahui peranan yang perlu dimainkan ketika berada di tempat kerja. Kekaburan peranan akan menyebabkan pekerja menghabiskan masa dengan membuat kerja yang salah dan tidak dapat mencapai hasil seperti yang diharapkan. Hasilnya, kekaburan peranan memberi masalah kepada penjawat awam untuk melaksanakan tanggungjawab dengan sempurna dan boleh menjejaskan mutu sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan. Walau bagaimanapun, Kementerian/Jabatan yang mempunyai peranan pekerja yang jelas akan membawa kepada pembahagian tugas yang teratur (Basri dan Maat, 2021). Ia dapat mengurangkan beban kerja yang dihadapi penjawat awam. Selain itu, interaksi sosial antara pekerja juga penting dalam sesebuah organisasi. Ini kerana persepsi penjawat awam terhadap sikap mesra, saling bantu membantu dan persahabatan antara mereka, atau lebih dikenali sebagai sokongan sosial dapat meningkatkan motivasi dan prestasi kerja (Abu Bakar, 2020).

Jadual 3. Analisis Regresi Linear Berganda antara Faktor Peramal terhadap *Burnout*

Pemboleh Ubah	Unstandardized		Standardize	t	Sig. (p)
	Coefficient		Coefficient		
	B	Std. Error	Beta (β)		
Constants	.454	.557		.816	.416
Beban kerja	.353	.073	.337	4.839	<.001
Kekaburan Peranan	.719	.128	.390	5.607	<.001
Sokongan Sosial	-.444	.133	-.239	-3.337	.001

R = .676; R² = .458; Adj. R² = .444; F = 33.718; Sig. F = <.001

IMPLIKASI KAJIAN

Hasil kajian ini dapat menambah pengetahuan sedia ada yang telah dibuat oleh penyelidik terdahulu mengenai *burnout*. Kajian akan datang juga boleh diperluaskan kepada faktor-faktor peramal yang lain seperti kepimpinan, konflik pejabat-rumah, kekangan masa, tekanan kerja dan pengaruhnya terhadap *burnout* dalam kalangan penjawat awam. Seterusnya, kajian boleh dijalankan dengan populasi yang lebih meluas, merangkumi penjawat awam yang berkhidmat di agensi kerajaan yang lain. Kajian seterusnya juga boleh menggunakan kaedah kualitatif untuk lebih memahami dan meneroka pengalaman penjawat awam yang mengalami *burnout* tahap tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis deskriptif iaitu purata dan sisihan piawai, tahap *burnout* dalam kalangan responden adalah rendah. Ini menunjukkan majoriti penjawat awam di Putrajaya masih belum begitu terdedah kepada sindrom *burnout*. Oleh itu, tahap *burnout* yang masih rendah ini perlu dikekalkan di agensi kerajaan yang terlibat. Hasil analisis Korelasi *Pearson* mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja, kekaburan peranan dan sokongan sosial terhadap *burnout* dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya. Faktor-faktor ini perlu diseimbangkan seperti yang disarankan oleh Model JD-R bagi memastikan gejala *burnout* tidak menular dalam ekosistem penjawat awam. Dapatan regresi linear berganda pula mendapati kekaburan peranan merupakan faktor peramal paling dominan terhadap faktor yang mempengaruhi *burnout* dalam kalangan penjawat awam kerana 39% varians *burnout* yang dijelaskan oleh pemboleh ubah yang dikaji dipengaruhi oleh kekaburan peranan berbanding beban kerja dan sokongan sosial. Ini menunjukkan terdapat faktor lain yang menyumbang kepada *burnout* dalam kalangan responden.

Dalam konteks kajian ini, tahap sokongan sosial responden adalah tinggi. Ini menunjukkan penjawat awam di Putrajaya mempunyai sistem sokongan yang baik di tempat kerja. Mereka mempunyai rakan sekerja yang baik, mampu berkomunikasi dengan berkesan dan saling menyokong antara satu sama lain apabila mengalami konflik sama ada dari segi emosi atau pelaksanaan tugas. Ia bukan sahaja memberi kesan positif kepada kesejahteraan emosi dan motivasi pekerja, malah menjadi penampan kepada faktor-faktor lain yang boleh menyebabkan mereka menjadi *burnout*. Oleh itu, perkaitan tahap sokongan sosial yang tinggi dan tahap *burnout* yang rendah dalam kalangan responden

membuktikan hubungan yang signifikan antara sokongan sosial dan *burnout* dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya.

RUJUKAN

- Abdul Ghani, A. A. (2010). Burnout di kalangan pekerja Jabatan Belia dan Sukan negeri Johor. *Journal of Human Capital*, 3(2), 15–26.
- Abu Bakar, T., Panatik, S. A., Md Ali, A., Saat, M., Saleh, N. S., & Ab. Rahim, S. (2020). Sokongan sosial di tempat kerja dan kesihatan mental wanita berkerjaya. *Jurnal Kemanusiaan* 18:1(2020), 105–110. Retrieved January 8, 2023, from <https://jurnalkemanusiaan.utm.my/index.php/kemanusiaan/article/view/369/308>
- Acker, G. M. (2003). Role conflict and ambiguity. *Social Work in Mental Health*, 1(3), 63–80. https://doi.org/10.1300/j200v01n03_05
- Adil, M. S., & Baig, M. (2018). Impact of job demands-resources model on burnout and employee's well-being: Evidence from the Pharmaceutical Organisations of Karachi. *IIMB Management Review*, 30(2), 119–133. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2018.01.004>
- 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>
- Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 549–562. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.03.007>
- Asnawi, M. (2022). The quality of audit recommendation: The effect of role conflict, role ambiguity, and work stress. *Accounting*, 8(3), 315–322. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2021.11.002>
- Bakker, A. B., & de Vries, J. D. (2020). Job demands–resources theory and self-regulation: New explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress, & Coping*, 34(1), 1–21. <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1797695>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Basri, S., & Maat, S. M. (2021). Tahap burnout dalam kalangan guru matematik sekolah rendah. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 6(10), 226–234. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v6i10.1085>
- Berita Harian. (2023). *Pekerja kena tetap keutamaan diri urus fizikal, mental*. BH Online. Retrieved May 19, 2023, <https://www.bharian.com.my/rencana/komentar/2023/04/1087134/pekerja-kena-tetap-keutamaan-diri-urus-fizikal-mental>
- Berita Harian. (2019). *Lebih 400,000 Penjawat awam alami tekanan emosi - CEUPACS*. BH Online. Retrieved November 23, 2022, from <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2019/03/542908/lebih-400000-penjawat-awam-alami-tekanan-emosi-ceupacs>
- Brown, M., & Benson, J. (2005). Managing to overload? *Group & Organization Management*, 30(1), 99–124. <https://doi.org/10.1177/1059601104269117>
- Chan, J., & Clarke, S. (2021). 2021 Global Workplace Burnout Study, <https://img1.wsimg.com/blobby/go/6c37d4f0-7b8a-4dd3-afb8-0a1b504af624/2021%20Workplace%20Burnout%20Study-%20Final.pdf>
- Cheung, C. M., Zhang, R. P., Cui, Q., & Hsu, S.-C. (2021). The antecedents of safety leadership: The job demands-resources model. *Safety Science*, 133, 104979. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104979>
- Clarisa, C., Nofierni, N., & Dewi, S. (2022). pengujian beban kerja sebagai variabel intervening dalam hubungan ambiguitas peran dan budaya organisasi terhadap stres kerja pada tenaga kesehatan di rumah sakit angkatan darat X. *Jurnal Health Sains*, 3(3), 359–376. <https://doi.org/10.46799/jhs.v3i3.450>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Ducharme, L., & Martin, J. (2000). Unrewarding work, coworker support, and job satisfaction. *Work and Occupations*, 27(2), 223–243. <https://doi.org/10.1177/0730888400027002005>

- Employee Burnout Report. (2021). *Employee burnout report: Covid-19's impact and 3 strategies to curb it*. Indeed for employers. Retrieved November 5, 2022, from <https://www.indeed.com/lead/preventing-employee-burnout-report?hl=en&co=GB>
- Escudero-Escudero, A. C., Segura-Fragoso, A., & Cantero-Garlito, P. A. (2020). Burnout syndrome in occupational therapists in Spain: Prevalence and risk factors. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(9), 3164. <https://doi.org/10.3390/ijerph17093164>
- Forbes. (2022). *How burnout changes your brain-and what to do about it*. Forbes Magazine. Retrieved December 16, 2022, from <https://www.forbes.com/sites/christinecomaford/2022/05/05/how-burnout-changes-your-brain-and-what-to-do-about-it/?sh=4f4358e97e68>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Ganing, C. F., Hassan, M. M., & Hamzah, W. N. N. W. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan kerja di kalangan kakitangan hospital kerajaan. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 5(10), 151-177. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v5i10.522>
- Hakro, T. H., Jhatial, A. A., & Chandio, J. A. (2022). Exploring the influence of work overload and job stress on employee turnover intentions. *Gomal University Journal of Research*, 38(02), 193-204. <https://doi.org/10.51380/gujr-38-02-06>
- Harian Metro. (2021). *'Burnout' bukan perkara remeh | harian metro*. Harian Metro. Retrieved November 20, 2022, from <https://www.hmetro.com.my/WM/2021/02/673440/burnout-bukan-perkara-remeh>
- Hellodoktor. (2020). *Bagaimana tekanan mempengaruhi otak?* Hello Doktor. Retrieved December 16, 2022, from <https://hellodoktor.com/kesihatan-mental/kesihatan-mental-lain/bagaimana-tekanan-mempengaruhi-otak/>
- Jabatan Perkhidmatan Awam. (2021). *Indeks Kesejahteraan psikologi Malaysia Tahun 2021*. Indeks Kesejahteraan Psikologi Malaysia. Retrieved November 23, 2022, from <https://ikpm.jpa.gov.my/>
- Jong, J. (2018). The role of social support in the relationship between job demands and employee attitudes in the public sector. *International Journal of Public Sector Management*, 31(6), 672-688. <https://doi.org/10.1108/ijpsm-09-2017-0244>
- Kamalulil, E. N., & Panatik, S. A. (2021). Work-family conflict as a predictor of mental health among low-income earners in Malaysian Public Sector. *Journal of Science, Technology and Innovation Policy*, 7(2), 23-34. <https://doi.org/10.11113/jostip.v7n2.91>
- Khan, F., Md Rasli, A., Yasir, M., & Khan, Q. (2019). *Interaction effect of social support: the effect of workload on job burnout among universities academicians: Case of Pakistan*. *International Transaction Journal of Engineering, Management, & Applied Sciences & Technology*. Retrieved January 8, 2023, from <https://tuengr.com/V10A/10A13JM.pdf>
- Khan, A., Anwar, M., Saqib Khan, M., & Khalid Rehman. (2020). Job stress, social support, self-efficacy, and psychological strain among faculty members in Universities of Pakistan. *Academic Journal of Social Sciences (AJSS)*, 4(3), 443-459. <https://doi.org/10.54692/ajss.2020.04031115>
- Kim, B., Liu, L., Ishikawa, H., & Park, S.-H. (2019). Relationships between social support, job autonomy, job satisfaction, and burnout among care workers in long-term care facilities in Hawaii. *Educational Gerontology*, 45(1), 57-68. <https://doi.org/10.1080/03601277.2019.1580938>
- Klein, C. J., Weinzimmer, L. G., Cooling, M., Lizer, S., Pierce, L., & Dalstrom, M. (2020). Exploring Burnout and job stressors among advanced practice providers. *Nursing Outlook*, 68(2), 145-154. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2019.09.005>
- Kumareswaran, S., Muhadi, S. U., & Thurairarasu, V. (2022). Prevalence of burnout and its detrimental effects among workers. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 7(9). <https://doi.org/10.47405/mjssh.v7i9.1743>
- Lam, L. T., Lam, M. K., Reddy, P., & Wong, P. (2022). Factors associated with work-related burnout among corporate employees amidst COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1295. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031295>
- Leong, S. Y., & Mohd Nordin, N. (2021). Hubungan iklim organisasi sekolah dengan burnout guru sekolah menengah. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 6(2), 167-180. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v6i2.663>

- López-Núñez, M. I., Rubio-Valdehita, S., Diaz-Ramiro, E. M., & Aparicio-García, M. E. (2020). Psychological capital, workload, and burnout: What's new? the impact of personal accomplishment to promote sustainable working conditions. *Sustainability*, 12(19), 8124. <https://doi.org/10.3390/su12198124>
- Malaysia Wellness Report. (2022). *Wellness at work report [2022] by employment hero. Employment Hero*. Retrieved November 5, 2022, from <https://employmenthero.com/my/wellness-at-work/>
- MAMPU. (2022). *Number of civil servants by grade and sex Malaysia - mampu*. Number of Civil Servants by Grade and Sex Malaysia - Set Data - MAMPU. Retrieved November 23, 2022, from https://www.data.gov.my/data/ms_MY/dataset/number-of-civil-servants-by-grade-and-sex-malaysia
- Martínez-Díaz, A., Mañas-Rodríguez, M. A., Díaz-Fúnez, P. A., & Aguilar-Parra, J. M. (2021). Leading the challenge: Leader support modifies the effect of role ambiguity on engagement and extra-role behaviors in public employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(16), 8408. <https://doi.org/10.3390/ijerph18168408>
- Maslach, C. Burned-out. *Human Behavior*, 5 (September), 1976, 16-22.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397> McBurney, D. H., & White, T. L. (2007). *Research methods*. Thomson/Wadsworth.
- Mihat, F. N., Hassan, M. M., & Anwar, F. H. (2020). Perkaitan antara motivasi dan prestasi kerja terhadap kepuasan kerja dalam kalangan penjawat Awam. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 5(10), 34–57. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v5i10.520>
- Mind The Workplace Report. (2021). *Mind the workplace 2021 report: Mental health America*. UNCrushed. Retrieved November 5, 2022, from <https://www.uncrushed.org/content/2021/5/10/mind-the-workplace-2021-report>
- Mohd Balwi, M. K., Yee, D. W., Thukiman, K., & Haziqah, A. (2021). The relationship between workload and burnout among the medical staff in hospital. *Sains Humanika*, 13(2-2). <https://doi.org/10.11113/sh.v13n2-2.1891>
- Nguyen, P. V., Do, H. T., & Mai, B. T. (2020). The effect of job demand, work exhaustion, and job satisfaction on turnover intention. *Management Science Letters*, 3623–3634. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.031>
- Nor Asikin, A. N. A., Abdul Raop, N., & Aripin, S. N. H. (2019). Burnout: Hubungannya dengan tekanan kerja dalam kalangan kakitangan jabatan ketua menteri, Melaka. *Malaysian Journal of Social Science, Jilid 4*(1), 1–8. Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (2010). *Psychometric theory*. Tata McGraw-Hill Ed.
- Onyett, S., Mui, M., & Pillinger, T. (1997). Job satisfaction and burnout among members of community mental health teams. *Journal of Mental Health*, 6(1), 55–66. <https://doi.org/10.1080/09638239719049>
- Palomino, M. N., & Frezatti, F. (2016). Role conflict, role ambiguity and job satisfaction: Perceptions of the Brazilian controllers. *Revista De Administração*, 165–181. <https://doi.org/10.5700/rausp1232>
- PWC's Hopes and Fears Survey. (2021). *PWC's hopes and fears survey 2021*. PwC. Retrieved November 5, 2022, from <https://www.pwc.com/my/en/publications/2021/pwc-hopes-and-fears-survey-2021-Malaysia-report.html>
- Rehman, A. U., Bhuttah, T. M., & You, X. (2020). Linking burnout to psychological well-being: The mediating role of social support and learning motivation. *Psychology Research and Behavior Management, Volume 13*, 545–554. <https://doi.org/10.2147/prbm.s250961>
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150. <https://doi.org/10.2307/2391486>
- Robai, N. A. M., & Shah, I. M. (2014). *Hubungan burnout dengan komitmen terhadap organisasi di jabatan tenaga kerja Johor* (Tesis).
- Ruisoto, P., Ramírez, M. R., García, P. A., Paladines-Costa, B., Vaca, S. L., & Clemente-Suárez, V. J. (2021). Social support mediates the effect of burnout on health in health care professionals. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.623587>

- Sakimandoko, A. B., & Purba, H. P. (2021). Pengaruh work overload terhadap burnout dengan work social support sebagai moderator pada karyawan millennials. *Buletin Riset Psikologi dan Kesehatan Mental (BRPKM)*, 1(2), 1397–1409. <https://doi.org/10.20473/brpkm.v1i2.27816>
- Schaufeli, W. B. (1996). Maslach burnout inventory-general survey (MBI-GS). *Maslach burnout inventory manual*.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204–220. <https://doi.org/10.1108/13620430910966406>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and Engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. *Bridging Occupational, Organizational and Public Health*, 43–68. https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3_4
- Surana, S. J., & Singh, A. K. (2013). The impact of role stressors and work overload on job burnout. *International Journal of Intelligent Enterprise*, 2(1), 64. <https://doi.org/10.1504/ijie.2013.057339>
- Tang, X., & Li, X. (2021). Role stress, burnout, and workplace support among newly recruited social workers. *Research on Social Work Practice*, 31(5), 529–540. <https://doi.org/10.1177/1049731520984534>
- Visser, W. A., & Rothmann, S. (2008). Exploring antecedents and consequences of burnout in a call centre. *SA Journal of Industrial Psychology*, 34(2), 79–87. <https://doi.org/10.4102/sajip.v34i2.734>
- Woranetipo, S., & Chavanovanich, J. (2021). *Three-way interactions of workload, social support and coping strategy on Job Burnout*. *The Journal of Behavioral Science*, 16(1), 58–72. <https://so06.tcithaijo.org/index.php/IJBS/article/view/245354>
- World Health Organization. (2019). *Burn-out an "Occupational phenomenon": International Classification of Diseases 2019*. World Health Organization. Retrieved October 29, 2022, from <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Wu, F., Ren, Z., Wang, Q., He, M., Xiong, W., Ma, G., Fan, X., Guo, X., Liu, H., & Zhang, X. (2020). The relationship between Job Stress and Job Burnout: The mediating effects of perceived social support and job satisfaction. *Psychology, Health & Medicine*, 26(2), 204–211. <https://doi.org/10.1080/13548506.2020.1778750>
- Yener, M., & Coşkun, Ö. (2013). Using job resources and job demands in predicting burnout. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99, 869–876. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.559>
- Zaid, W. M. (2019). The impact of job burnout on the performance of staff members at King Abdul-Aziz University. *International Journal of Business and Social Science*, 10(4). <https://doi.org/10.30845/ijbss.v10n4p15>