

**Peran *Emotional Labor* Terhadap *Burnout* pada  
Perawat RSUD Palembang BARI**



**SKRIPSI**

**OLEH :**

**DEBBY AULIKA RACHMAH**

**04041281520071**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**INDRALAYA**

**2019**

**Peran *Emotional Labor* Terhadap *Burnout* pada  
Perawat RSUD Palembang BARI**



**Skripsi**

**Diajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Psikologi**

**OLEH :**

**DEBBY AULIKA RACHMAH**

**04041281520071**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**INDRALAYA**

**2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERAN *EMOTIONAL LABOR* TERHADAP *BURNOUT* PADA  
PERAWAT RSUD PALEMBANG BARI**

**Skripsi**

dipersiapkan dan disusun oleh

**DEBBY AULIKA RACHMAH**

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 12 Juli 2019

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing I




Maya Puspasari, M.Psi., Psikolog  
NIP. 198410262017052201

Pembimbing II



Dewi Anggraini, S.Psi., MA.,  
NIP. 198311022015104201

Penguji I



Sayang Ajeng Mardhiyah, S.Psi., M.Si  
NIP. 197805212002122004

Penguji II



Marisya Pratiwi, M.Psi., Psikolog  
NIP. 198703192019032010

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi  
Tanggal 12 Juli 2019



Rachmawati, S.Psi., MA  
NIP. 197703282012092201

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya Debby Aulika Rachmah, dengan disaksikan oleh tim penguji skripsi, dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh derajat kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis / diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan, maka saya bersedia derajat kesarjanaan saya dicabut.

Inderalaya, Juli 2019

Yang menyatakan,



Debby Aulika Rachmah

NIM: 04041281520071

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dalam penyusunan penelitian ini. Saya mempersembahkan tugas akhir skripsi ini dengan penuh rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Papa Jurnaidi dan Mama Yuliar Martina yang selalu memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang yang tiada hentinya untuk anakmu. Terima kasih telah mengiringi setiap langkah ini dan mengajarkan banyak hal yang berharga serta memberikan yang terbaik. Harapannya kelak ilmu yang diperoleh ini bisa menjadi berkah dan membuat kalian bangga.
2. Adik tersayang, Kania, yang selalu memberikan dukungan dan doa serta menjadi penyemangat dalam pembuatan penelitian ini. Terima kasih karena telah ikut menemani dan mewarnai perjalanan penelitian ini.
3. Sahabat-sahabatku yang setia mendampingi dan menyemangati di kala susah dan memberikan motivasi untuk terus maju. Terima kasih karena telah ikut menemani perjalanan penelitian ini.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan ridho-Nya peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Peran *Emotional Labor* Terhadap *Burnout* Pada Perawat RSUD Palembang BARI”**

Selama melaksanakan penyusunan skripsi ini, tentu terdapat hambatan yang harus peneliti hadapi. Namun, dengan bantuan dari berbagai pihak, peneliti dapat mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Maka dari itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah membimbing, membantu, dan menuntun saya selama pembuatan skripsi ini. Tanpa bimbingan dari-Nya, saya tidak akan pernah bisa mampu melewati semua rintangan selama proses pembuatan skripsi ini.
2. Rektor Universitas Sriwijaya, Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE.
3. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, Bapak dr. H. Syarif Husin, M. S.
4. Ketua Bagian Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, Ibu Rachmawati, S.Psi, M.A.
5. Dosen Pembimbing I, Ibu Maya Puspasari, M.Psi., Psikolog yang telah membimbing peneliti dengan kesabaran, arahan, dan telah memberikan pelajaran yang sangat berharga.

6. Dosen Pembimbing II, Ibu Dewi Anggraini, S.Psi., MA yang juga dosen pembimbing akademik saya atas pelajaran dan masukan serta motivasi dan arahan yang sangat berharga.
7. Dosen dan Staff Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya atas ilmu yang bermanfaat dan juga segenap bantuannya.
8. Riri, Joya, Abel, Vini, Imas, dan teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan motivasi, bantuan, serta dukungan, dan doa.
9. Owlster Blaster, terutama kelas A 2015 yang telah memberikan kenangan dan pelajaran berharga kepada saya.
10. Seluruh civitas akademika Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.
11. Pihak RSUD Palembang BARI dan perawat yang telah membantu saya dalam terlaksananya penelitian ini.
12. Seluruh pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kesalahan dan kekurangan serta masih jauh dari kata sempurna baik dalam penyusunan maupun materi. Maka dari itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan skripsi ini, sehingga dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan juga penerapannya.

Palembang, Juli 2019

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Keaslian Penelitian .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>17</b>
A. <i>Burnout</i> .....	17
B. <i>Emotional Labor</i> .....	23
C. Peran <i>Emotional Labor</i> terhadap <i>Burnout</i> .....	30
D. Kerangka Berpikir .....	33
E. Hipotesis Penelitian.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	35
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35



1. <i>Burnout</i> .....	35
2. <i>Emotional Labor</i> .....	36
C. Populasi dan Sampel .....	36
D. Metode Pengumpulan Data .....	37
E. Instrumen Penelitian.....	37
F. Validitas dan Reliabilitas .....	40
G. Metode Analisis Data .....	41
1. Uji Asumsi .....	41
2. Uji Hipotesis .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Orientasi Kancas Penelitian .....	43
B. Laporan Pelaksanaan Penelitian.....	45
1. Persiapan Administrasi.....	46
2. Persiapan Alat Ukur .....	47
3. Pelaksanaan Penelitian .....	50
C. Hasil Penelitian .....	53
1. Deskripsi Subjek Penelitian .....	53
2. Deskripsi Data Penelitian.....	56
3. Hasil Analisis Data Penelitian.....	60
D. Analisis Tambahan.....	63
E. Pembahasan.....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penilaian Skala <i>Burnout</i> dan <i>Emotional Labor</i> .....	38
Tabel 3.2 Distribusi Aitem Skala <i>Burnout</i> .....	39
Tabel 3.3 Distribusi Aitem Skala <i>Emotional Labor</i> .....	39
Tabel 4.1 Distribusi Skala <i>Burnout</i> Setelah Uji Coba.....	48
Tabel 4.2 Distribusi Penomoran Baru Skala <i>Burnout</i> .....	48
Tabel 4.3 Distribusi Skala <i>Emotional Labor</i> Setelah Uji Coba .....	49
Tabel 4.4 Distribusi Penomoran Baru Skala <i>Emotional Labor</i> .....	50
Tabel 4.5 Deskripsi Jenis Kelamin Subjek Penelitian .....	53
Tabel 4.6 Deskripsi Usia Subjek Penelitian .....	54
Tabel 4.7 Deskripsi Status Kepegawaian Subjek Penelitian.....	55
Tabel 4.8 Deskripsi Status Pernikahan Subjek Penelitian .....	55
Tabel 4.9 Deskripsi Masa Kerja Subjek Penelitian.....	56
Tabel 4.10 Deskripsi Data Penelitian .....	57
Tabel 4.11 Rumus Pengkategorian .....	57
Tabel 4.12 Deskripsi Kategorisasi <i>Burnout</i> Pada Subjek Penelitian .....	58
Tabel 4.13 Deskripsi Kategorisasi Disonansi Emosi Pada Subjek Penelitian .	59
Tabel 4.14 Deskripsi Kategorisasi Usaha Emosi Pada Subjek Penelitian .....	60
Tabel 4.15 Rangkuman Hasil Uji Normalitas .....	61
Tabel 4.16 Rangkuman Hasil Uji Linearitas.....	62
Tabel 4.17 Rangkuman Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	62
Tabel 4.18 Distribusi Hasil Uji Beda Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Tabel 4.19 Distribusi Hasil Uji Beda Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.20 Distribusi Hasil Uji Beda Berdasarkan Status Pernikahan .....	66

Tabel 4.21 Distribusi Hasil Uji Beda Berdasarkan Status Kepegawaian .....	67
Tabel 4.22 Distribusi Hasil Uji Beda Berdasarkan Masa Kerja .....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

A. Skala Penelitian.....	83
B. Hasil Validitas dan Reliabilitas.....	90
C. Hasil Data Penelitian.....	97
D. Data Mentah Penelitian.....	114
E. Surat Keterangan Izin Pengambilan Data <i>Try Out</i> .....	129
F. Surat Keterangan Izin Pengambilan Data Penelitian.....	130
G. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Pengambilan Data Try Out ...	131
H. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Pengambilan Data Penelitian	132

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir .....	33
-------------------------------------	----

**PERAN *EMOTIONAL LABOR* TERHADAP *BURNOUT* PADA PERAWAT RSUD  
PALEMBANG BARI**

**Debby Aulika Rachmah<sup>1</sup>, Maya Puspasari<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *emotional labor* terhadap *burnout* pada perawat RSUD Palembang BARI. Penelitian ini memiliki hipotesis yaitu ada peran disonansi emosi dan usaha emosi terhadap *burnout* pada perawat RSUD Palembang BARI.

Populasi penelitian ini adalah perawat unit intensif yang terdiri dari unit NICU, PICU, ICU, dan ICCU serta unit gawat darurat yang bekerja di RSUD Palembang BARI. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh sehingga peneliti mengambil semua anggota populasi sebagai sampel yaitu sebanyak 67 orang dan untuk try out sebanyak 35 orang. Alat ukur menggunakan skala *burnout* dan skala *emotional labor* dengan mengacu pada dimensi-dimensi *burnout* dari Maslach dan Jackson (1986) dan dimensi-dimensi *emotional labor* dari Kruml dan Geddes (2000). Analisis data menggunakan regresi linier sederhana.

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa disonansi emosi memiliki  $P= 0,000$  ( $p<0,05$ ) sementara usaha emosi memiliki  $P= 0,254$  ( $p>0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa disonansi emosi memiliki peran terhadap *burnout*, sementara usaha emosi tidak memiliki peran terhadap *burnout*. Sumbangan efektif dimensi disonansi emosi adalah sebesar 92,2%. Dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima.

Kata Kunci: *Emotional Labor, Burnout*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Psikologi FK Universitas Sriwijaya

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Psikologi FK Univeristas Sriwijaya

Dosen Pembimbing I



Maya Puspasari, M.Psi., Psikolog

NIP. 198410262017052201

Dosen Pembimbing II



Dewi Anggraini, S.Psi., MA

NIP. 198311022015104201

Mengetahui

Ketua Bagian Program Studi Psikologi



Rachmawati, S.Psi., MA

NIP. 197703282012092201

## THE ROLE OF EMOTIONAL LABOR TOWARDS BURNOUT ON NURSES AT RSUD PALEMBANG BARI

Debby Aulika Rachmah<sup>1</sup>, Maya Puspasari<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*The aim of this study is to determine the role of emotional labor towards burnout on nurses who work at RSUD Palembang BARI. The hypotheses of this study are emotional dissonance and emotive effort have a role towards burnout in nurses at RSUD Palembang BARI.*

*The population of this study was nurses of intensive unit which consisted of NICU, PICU, ICU, and ICCU along with emergency unit in RSUD Palembang BARI. This study used saturation sampling as the sampling technique and by so the sample of this study was 67 person and 35 person for try out. Burnout was measured by the scale which referred to the dimentions of burnout from Maslach and Jackson (1986) and emotional labor with the dimentions of emotional labor from Kruml and Geddes (2000). The research used simple linear regression analysis.*

*The result obtained for those hypotheses by value of  $P = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) which meant that emotional dissonance had a role for burnout while emotive effort had  $P = 0,254$  ( $p < 0,05$ ) which meant that emotive effort had no role toward burnout.. It proved that emotional dissonance had a significant role by 92,2% and thus the hyphotesis is accepted.*

*Keyword: Emotional Labor, Burnout*

---

<sup>1</sup> Student of Psychology Departement of Medical Faculty, Sriwijaya University

<sup>2</sup> Lecture of Psychology Departement of Medical Faculty, Sriwijaya University

Dosen Pembimbing I



Maya Puspasari, M.Psi., Psikolog

NIP. 198410262017052201

Dosen Pembimbing II



Dewi Anggraini, S.Psi., MA

NIP. 198311022015104201

Mengetahui

Ketua Bagian Program Studi Psikologi



Rachmawati, S.Psi., MA

NIP. 197703282012092201

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan salah satu hal yang penting bagi umat manusia. Perubahan lingkungan sebagai akibat dari perkembangan masyarakat, membuat masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan juga memadai. Pelayanan kesehatan adalah salah satu dari sekian banyak bidang jasa yang memegang peranan penting dalam kesejahteraan umat manusia, khususnya pelayanan rumah sakit (Listiyono, 2015).

Pelayanan rumah sakit merupakan bentuk dari pelayanan kesehatan masyarakat. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan fasilitas pelayanan kesehatan pada semua bidang penyakit secara memadai yang menyediakan fasilitas rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat. Hakikat dari rumah sakit sendiri ialah pemenuhan dari kebutuhan serta tuntutan pasien yang mengharapkan kesembuhan pada pelayanan serta fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit. Dalam hal ini, pasien mengharapkan pelayanan yang siap, tanggap, dan cepat dari para personel rumah sakit. Oleh karena itu, Menteri Kesehatan telah menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) kepada setiap rumah sakit, dimana SPM ini sendiri merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh oleh setiap warga secara minimal (Menkes, 2008). Tuntutan dari



masyarakat yang tinggi terhadap pihak rumah sakit, dalam hal ini ialah pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pasien, membuat pihak rumah sakit sendiri harus bisa mengembangkan sumber daya yang dimiliki dengan sebaik-baiknya (Listiyono, 2015).

Untuk memenuhi tuntutan dari masyarakat tersebut maka diperlukanlah sumber daya manusia yang mumpuni dan handal agar tujuan dari rumah sakit tersebut dapat tercapai (Gabcanova, 2011). Salah satu sumber daya manusia yang penting dalam rumah sakit adalah perawat. Perawat adalah seseorang yang memelihara, membantu perkembangan, dan melindungi. Lebih tepatnya lagi adalah perawat merupakan sosok yang siap untuk merawat orang-orang sakit, terluka, dan berumur (Ellis dan Hartley, 2004).

Kondisi pekerjaan di keperawatan membuat mereka mengalami konflik interpersonal, kurangnya otonomi dan otoritas untuk membuat keputusan, paparan terhadap rasa sakit dan kematian, dan kurangnya informasi mengenai peran kerjanya yang kemudian menghasilkan kondisi stres yang kronis. Terkena paparan stres pekerjaan yang berkepanjangan ini diasosiasikan dengan *burnout*. Konsekuensi dari *burnout* ini adalah kelelahan mental, motivasi yang berkurang, meningkatnya resiko penyakit kardiovaskular, masalah-masalah otot dan tulang, rendahnya produktifitas, dan sering absen (De la Cruz dan Abellan, 2015). Karena selalu berada di baris depan dalam merawat pasien, maka perawat rentan sekali kelelahan sehingga kelelahan inipun berubah menjadi *burnout*.

*Burnout* merupakan sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang sering terjadi pada orang-orang yang bekerja sebagai pekerja sosial dan memiliki

tiga dimensi, yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan kemampuan pribadi (Maslach dan Jackson, 1986). Sementara itu, Pines dan Aronson (Quick & Tetrick, 2003) menjelaskan bahwa *burnout* adalah suatu kelelahan fisik, kelelahan emosional, dan juga kelelahan mental yang disebabkan oleh keterlibatan seseorang dalam jangka panjang pada situasi yang emosional. *Burnout* ini sendiri sering sekali menyerang para perawat yang bekerja di area keperawatan yang penuh dengan stres atau tekanan seperti di unit perawatan kritis/intensif, onkologi, atau unit kebakaran (Ellis dan Hartley, 2004).

Untuk melihat fenomena *burnout* ini di dunia kesehatan, peneliti melakukan wawancara pada tanggal 3 Juli 2018 dengan perawat bernama H dan I di RSUD Palembang BARI. RSUD Palembang BARI merupakan salah satu rumah sakit yang cukup terkenal di kota Palembang dimana rumah sakit ini memiliki berbagai fasilitas kesehatan yang menunjang seperti fasilitas, rawat inap, rawat jalan, unit perawat intensif, dan unit gawat darurat. Unit perawatan intensif sendiri memiliki empat buah sub unit yaitu NICU, PICU, ICU, dan ICCU.

Dalam wawancara, H mengatakan pada peneliti bahwa sebagai perawat dirinya harus mengerjakan banyak hal sekaligus seperti memonitor pasien, mengerjakan tugas administratif, dan melayani pasien baru sehingga energinya cepat terkuras selama bekerja sebagai perawat di NICU, apalagi bila sedang banyak pasien ataupun ada pasien yang berada dalam kondisi kritis. Tak jarang saat menghadapi keluarga pasien yang tidak mau menuruti kata-katanya H ingin sekali marah, namun ditahan dalam hati dan memilih untuk diam. H juga merasa

malas untuk meningkatkan kompetensinya. H turut bercerita bahwa rekannya bahkan pernah sampai membentak rekan-rekan perawat lainnya ketika marah.

Kondisi lingkungan pekerjaannya dimana sering dijumpai rekan-rekan yang terkadang saling iri dengan sesamanya dan juga atasannya yang suka membesar-besarkan masalah. Ada beberapa rekan yang juga terkadang absen sehingga mereka pun harus menggantikan kehadiran temannya tersebut sehingga memperbanyak jumlah jam kerjanya. Ditambah lagi dengan pihak rumah sakit yang tidak terlalu memperhatikan kesejahteraan perawat dari segi gaji dan juga kurangnya waktu istirahat yang bisa mereka dapatkan.

Peneliti juga mewawancarai perawat lainnya pada waktu yang sama, yaitu I. Lebih lanjut lagi, I mengatakan kepada peneliti bahwa bekerja sebagai perawat di unit intensif ini melelahkan dan harus cepat tanggap karena setiap pasien yang masuk itu tidak diketahui seberapa parah kondisinya sehingga begitu pasien datang maka semua peralatan disediakan. Kelelahan itu juga diperparah lagi bila ada pasien masuk di jam-jam yang subjek sebut sebagai *injury time* yaitu waktu dimana sudah seharusnya perawat pulang sehingga mau tidak mau subjek harus melayani pasien tersebut. Pasien-pasien yang gawat pun terkadang hanya dipegang oleh dua perawat untuk tiga pasien dan sering sekali mereka kewalahan apabila ketiga pasien itu mengalami fase kritis yang bersamaan. Bekerja sebagai perawat menurutnya tidak hanya sebatas memberikan pelayanan, tetapi juga masih mengurus urusan administrasi sehingga pekerjaannya pun terasa lebih banyak.

Menurut penuturan H maupun I, hari libur yang diberikan kepada mereka sedikit sehingga membuat mereka memiliki waktu yang terbatas untuk beristirahat maupun berkumpul bersama keluarga. Subjek menjelaskan bahwa mereka merasa kelelahan dan bahkan beberapa kali muncul niat untuk tidak bekerja. Saat berjaga pun mereka harus tetap *stand-by* di dekat pasien karena berada di unit intensif. Akibat dari jumlah perawat yang lebih sedikit dibanding jumlah pasien, maka mereka sering menghadapi dimana tiga pasien kritis ditangani hanya oleh dua perawat. Belum lagi bila berhadapan dengan pasien maupun keluarga pasien. Saat pasien yang ditanganinya meninggal dunia, tak jarang mereka menyalahkan diri mereka sendiri, merasa bahwa dirinya tidak kompeten sehingga pasien pun bisa meninggal.

Untuk memperkuat fenomena maka, peneliti juga melakukan pengambilan data awal pada tanggal 11 Maret 2019 dengan menyebarkan angket survei kepada beberapa perawat berdasarkan dimensi-dimensi *burnout* yang dikemukakan oleh Maslach dan Jackson (1986) kepada 10 responden, yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan kemampuan pribadi. Hasilnya untuk dimensi kelelahan emosional menunjukkan bahwa 9 orang (90%) responden merasakan kelelahan secara emosional di tempat kerja. Hal ini dikarenakan tuntutan tugas yang banyak baik dari atasan ataupun karena kinerja yang tidak terlalu dihargai. Selanjutnya, 8 orang (80%) responden merasa lelah ketika bangun di pagi hari untuk kerja di keesokan harinya dikarenakan kurangnya istirahat yang didapat dan juga tugas-tugas lain yang menunggu di rumah.

Sementara untuk dimensi depersonalisasi, sebanyak 6 orang (60%) responden merasa bahwa dirinya menjadi orang yang kurang peka sejak menjadi perawat, hal ini dikarenakan banyaknya tugas ataupun karena kelelahan terkadang membuat mereka lupa dengan keadaan di sekitarnya.

Kemudian untuk dimensi kemampuan pribadi, 7 orang (70%) responden mengatakan bahwa mereka tidak memahami pasien dengan mudah dikarenakan mereka sudah terlalu kelelahan untuk bisa konsentrasi dalam memahami pasien. Lalu, 8 orang (80%) responden mengaku bahwa mereka tidak bersemangat dalam mengerjakan tugas karena kurang istirahat, tugas yang banyak, maupun karena merasa tidak dihargai dengan baik.

Ada berbagai hal yang dapat menyebabkan *burnout* seperti tuntutan kerja, masalah peran, rendahnya dukungan sosial, kurangnya aktivitas pengaturan diri, dan tuntutan dari klien (Schabracq, 2003). Salah satu penyebab lain dari *burnout* adalah *emotional labor* (Kaur, 2019). Zapf (2002) menemukan bahwa emosi di tempat kerja yang digabungkan dengan masalah organisasi ternyata memiliki pengaruh terhadap tingkat *burnout* yang tinggi.

Lebih lanjut lagi, Bono dan Vey (Shankar & Kumar, 2014) yang mengukur hubungan antara *emotional labor* dan *burnout* menemukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kelelahan emosi dan depersonalisasi dengan *emotional labor*.

Jeung et.al (2017) juga melaporkan bahwa sub faktor dari *emotional labor* secara positif memiliki pengaruh dengan *burnout*. Hasil ini mengindikasikan bahwa konflik dan tekanan yang terjadi selama proses interaksi dengan klien dan

mengalami disonansi emosi lebih memungkinkan untuk meningkatkan resiko *burnout*.

Kruml dan Geddes (2000) menjelaskan bahwa *emotional labor* adalah apa yang pegawai tampilkan ketika mereka diharuskan untuk merasakan atau setidaknya memproyeksikan penampilan dari emosi tertentu ketika sedang terlibat dalam interaksi di suatu pekerjaan.

*Emotional labor* dapat disimpulkan sebagai jumlah upaya yang dilakukan oleh karyawan yang bergerak di bidang pelayanan dalam menyembunyikan atau melebih-lebihkan perasaan mereka yang sebenarnya dengan cara yang terencana dan terkontrol dengan maksud untuk mendorong kepuasan perilaku kepada klien, serta mengelola persepsi sosial yang lebih baik tentang dirinya sendiri bersama dengan organisasi (Shankar & Kumar, 2014). *Emotional labor* terdiri dari dua dimensi, dimana kedua dimensi ini menurut Kruml & Geddes (2000) adalah disonansi emosi dan usaha emosi.

Pada tanggal 25 Februari 2019, peneliti melakukan wawancara dengan perawat H dan I. H mengatakan kepada peneliti bahwa menjadi perawat di rumah sakit seperti di tempat kerjanya yang sekarang ini membutuhkan kesabaran yang ekstra dikarenakan mereka harus selalu bisa menjaga ekspresi di depan pasien maupun keluarga pasien. Tidak jarang bahwa H menemui pasien atau keluarga pasien yang membuatnya kesal namun subjek tidak bisa berbuat apa-apa selain terus berusaha untuk menenangkan dirinya agar tetap profesional dalam tugasnya. H sering sekali ingin marah ataupun mengeluarkan emosinya, namun H merasa

takut karena dikhawatirkan H akan menerima sanksi tertentu jika pasien melaporkan dirinya.

Hal itu juga dialami oleh I, salah satu perawat lain yang diwawancarai oleh peneliti pada tanggal yang sama. I mengaku bahwa dirinya kerap menahan diri agar tidak memarahi pasien atau keluarga pasien demi tuntutan pekerjaannya dan untuk menjaga citra rumah sakit. Tidak jarang hal tersebut juga diperparah ketika atasannya turut memarahinya karena kesalahan yang menurutnya sepele dan juga ditambah dengan keluarga pasien yang tidak bisa diajak untuk kompromi diakui I membuatnya tertekan.

Untuk memperkuat fenomena maka peneliti juga melakukan pengambilan data pada tanggal 11 Maret 2019 dengan cara menyebarkan survei awal kepada 10 orang menggunakan dimensi-dimensi *emotional labor* oleh Kruml dan Geddes (2000), yaitu disonansi emosi dan usaha emotif. Untuk dimensi disonansi emosi menunjukkan bahwa 9 orang (90%) dari responden mengaku bahwa mereka menunjukkan perasaan yang berbeda dengan apa yang dirasakan kepada pasien, alasannya adalah untuk menjalin hubungan antara pasien, tidak mau mencampuri masalah pribadi dengan pekerjaan, berpura-pura dengan kondisi yang dirasakan, menyembunyikan perasaannya yang sebenarnya, tetap berempati meskipun dalam hati merasa marah atau kecewa, maupun karena tuntutan pekerjaan.

Sebanyak 10 orang (100%) responden juga mengaku bahwa mereka adakalanya merasa kesal namun berusaha untuk ditutupi ketika berurusan dengan pasien, hal ini dikarenakan mereka ingin menjaga citra tempatnya bekerja, harus

profesional, dan bijak yang sesuai dengan tuntutan pekerjaannya. Pasien tidak boleh tahu kekesalannya dan juga menghindari kekecewaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kemudian 10 orang (100%) responden juga mengaku bahwa mereka harus menutupi perasaannya yang sebenarnya ketika berurusan dengan pasien dikarenakan harus profesional, bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab, pasien yang tidak tahu atau malah tidak mau tahu dengan kondisinya, karena pasien tidak perlu tahu perasaannya yang sebenarnya, bagian dari tuntutan pekerjaan, maupun karena tidak boleh mencampurkan urusan pribadi dengan pekerjaan.

Sementara untuk dimensi usaha emotif, sebanyak 10 orang (100%) responden menjelaskan bahwa mereka berusaha untuk terlihat ramah saat berinteraksi dengan pasien sesuai dengan yang diinginkan oleh pihak rumah sakit dikarenakan memang hal tersebut sudah menjadi kewajiban mereka, dan akan dikenakan sanksi bila tidak bersikap baik.

Selanjutnya 10 orang (100%) responden mengaku bahwa meskipun pada awalnya mereka terpaksa melayani pasien dengan berusaha untuk terlihat ramah, mereka perlahan merasa senang dalam melayani pasien meskipun awalnya tidak, hal ini dikarenakan bahwa lama-lama mereka menjadi terbiasa, merasa harus profesional, harus melayani dengan sepenuh hati, menjadi ibadah, bila perawat senang maka pasien pun merasa senang, dan juga tidak ingin pekerjaan yang dilakukan malah berdampak negatif bila mengikuti perasaan/mood.

Berdasarkan uraian di atas yang menunjukkan bahwa perawat yang berada di RSUD Palembang BARI mengalami *burnout* dikarenakan adanya



tuntutan untuk mengatur ekspresi yang memang diminta oleh pihak rumah sakit, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Peran *Emotional labor* Terhadap *Burnout* pada Perawat RSUD Palembang BARI.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah ada peran disonansi emosi terhadap *burnout* pada perawat RSUD Palembang BARI?
- b. Apakah ada peran usaha emosi terhadap terhadap *burnout* pada perawat RSUD Palembang BARI?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar peran disonansi emosi dan usaha emosi terhadap *burnout*.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis dan secara praktis, yaitu:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah bagi perkembangan ilmu Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi terutama yang berhubungan dengan *emotional labor* dan *burnout*.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk mengetahui peran *emotional labor* terhadap *burnout* pada perawat sehingga rumah sakit dapat melakukan berbagai perubahan positif yang dapat membawa dampak yang baik terhadap *burnout* yang dialami oleh perawat perlahan menurun.

### b. Bagi Perawat

Bagi perawat yang bekerja di RSUD Palembang BARI, diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat dimana agar sesama rekan perawat dapat saling mendukung untuk mencegah munculnya *emotional labor* maupun *burnout* serta mempererat tali pertemanan.

### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti lain diharapkan bahwa penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan pengetahuan tentang peran *emotional labor* terhadap *burnout*.

## **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian ini dilakukan berdasarkan ide dan pemikiran dari penulis sendiri. Sejauh yang peneliti ketahui dan telusuri, penelitian tentang peran *emotional labor* terhadap *burnout* pada perawat di RSUD Palembang BARI belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini merupakan karya ilmiah yang asli. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian lain yang pernah dilakukan oleh peneliti

sebelumnya terletak pada variabel, subjek, serta tempat penelitian. Penelitian-penelitian tersebut antara lain:

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Risma dan Nailul dengan judul “Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan *Burnout* Pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Semarang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara komunikasi interpersonal yang efektif dengan *burnout*. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang negatif dan signifikan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada perawat, dimana semakin tinggi komunikasi interpersonal maka semakin rendah *burnout*.

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah terletak dari variabel bebasnya. Variabel bebas yang digunakan adalah *emotional labor*, sedangkan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan *Burnout* Pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Semarang” menggunakan komunikasi interpersonal sebagai variabel bebasnya

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Natasha Khamisa, Brian Oldenburg, Karl Peltzer, dan Dragan Illic dengan judul “*Work Related Stress, Burnout, Work Satisfaction, and General Health of Nurses*“ pada tahun 2015. Penelitian ini ingin melihat hubungan antara stres kerja, *burnout*, kepuasan kerja, dan kesehatan umum dari perawat di Afrika Selatan. Mereka menggunakan 1200 perawat dari 4 rumah sakit berbeda dan menunjukkan hasil bahwa masalah-masalah staf ternyata memiliki kaitan yang sangat baik dengan *burnout* dan kepuasan kerja. Sementara itu, *burnout* menjelaskan tingginya variasi dari kesehatan mental perawat-perawat

tersebut. Masalah lainnya, seperti resiko keamanan di tempat kerja, memengaruhi kepuasan kerja dan kesehatan dari perawat itu sendiri.

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah terletak dari variabel bebasnya. Variabel bebas yang digunakan adalah *emotional labor*, sedangkan dalam penelitian “*Work Related Stress, Burnout, Work Satisfaction, and General Health of Nurses*“ menggunakan stres kerja, kepuasan kerja, dan juga kesehatan umum perawat sebagai variabel bebasnya.

Sementara itu, penelitian ketiga yang dilakukan oleh Ali Khalafi dan rekan-rekannya mengenai “*Relationship Between Job Stress And Social Support And Burnout In Nurses*“ pada tahun 2014. Penelitian ini menggunakan 125 perawat di Teheran dengan teknik *stratified sampling*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa stres kerja memiliki korelasi yang positif dengan *burnout* dimana artinya semakin tinggi stres kerja maka semakin tinggi pula *burnout* yang dialami oleh perawat. Lalu, ditemukan pula bahwa stres kerja dan *burnout* memiliki korelasi yang negatif dengan resiliensi. Di dalam penelitian ini, dukungan sosial menjadi moderator antara stres kerja dengan *burnout*. Juga, ditemukan hubungan langsung antara pendidikan dan skor dukungan sosial.

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah terletak dari variabel bebasnya. Variabel bebas yang digunakan adalah *emotional labor*, sedangkan penelitian “*Relationship Between Job Stress And Social Support And Burnout In Nurses*“ menggunakan stress kerja dan dukungan social sebagai variabel bebasnya.

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Back et.al (2017) mengenai “*Association between Emotional labor, Emotional Dissonance, Burnout and Turnover Intention in Clinical Nurses: A Multiple-Group Path Analysis across Job Satisfaction*” untuk melihat pengaruh dari *emotional labor*, disonansi emosi, dan *burnout* terhadap tingkat turnover perawat dan mengukur pengaruh dari kepuasan kerja terhadap hubungan antara *emotional labor*, disonansi emosi, *burnout*, dan keinginan untuk pindah. Sampel dari penelitian ini sebanyak 350 perawat yang direkrut dari 6 rumah sakit umum di dua kota di Korea. Hasilnya menunjukkan bahwa pedoman untuk meringankan pengaruh negatif dari *emotional labor*, disonansi emosi dan *burnout*, dan untuk meningkatkan kepuasan kerja sangat dibutuhkan untuk menurunkan niat *turnover* pada perawat baik pada tingkatan organisasi maupun individu.

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah terletak dari variabel bebas, variabel terikat, dan sampelnya. Variabel bebas yang digunakan adalah *emotional labor*, sedangkan penelitian “*Association between Emotional labor, Emotional Dissonance, Burnout and Turnover Intention in Clinical Nurses: A Multiple-Group Path Analysis across Job Satisfaction*” menggunakan disonansi emosi dan *burnout* sebagai variabel bebasnya sedangkan *turnover intention* sebagai variabel terikat.

Kemudian, penelitian kelima yang dilakukan oleh Altuntas & Altun (2015) di Turki mengenai “*The Relationship Between Emotional labor and Burnout Levels of Nurses*”. Studi ini dilakukan dengan metode penelitian deskriptif dan relasional untuk menentukan hubungan antara perilaku *emotional labor* dan

tingkatan *burnout* pada perawat. Populasi dari penelitian ini sendiri terdiri dari perawat-perawat yang bekerja di empat rumah sakit di provinsi yang terletak di Anatolia Timur dan sampelnya terdiri dari perawat yang setuju untuk mengikuti studi ini, yaitu sebanyak 264 orang. Hasilnya menunjukkan bahwa partisipan memiliki perilaku perilaku emosional dan *burnout* yang rendah secara umum. Dengan demikian, disimpulkan di dalam studi tersebut bahwa perilaku *emotional labor* perawat-perawat tersebut berhubungan dengan tingkat *burnout*.

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah terletak dari sampelnya. Sampel yang digunakan adalah perawat unit perawat intensif dan instalasi gawat darurat, sementara penelitian “*The Relationship Between Emotional labor and Burnout Levels of Nurses*” menggunakan perawat dari semua unit sebagai sampelnya.

Penelitian keenam yang dilakukan oleh Jeung et.al dengan judul “*Association of Emotional Labor, Self Efficacy, and Type A Personality with Burnout in Korean Dental Hygienists*” pada tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara *emotional labor* dan *burnout* serta apakah tingkat efikasi diri dan kepribadian tipe A meningkatkan resiko dari *burnout* itu sendiri. Sampel dari penelitian ini adalah dokter gigi wanita di rumah sakit, klinik gigi, ata rumah sakit khusus gigi di Korea sebanyak 807 responden. Hasilnya menunjukkan bahwa *emotional labor* memiliki korelasi positif dengan *burnout*. Trait kepribadian seperti efikasi diri dan kepribadian tipe A secara signifikan memiliki pengaruh terhadap *burnout*.

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah terletak dari variabel bebas dan sampelnya. Variabel bebas yang digunakan adalah *emotional labor*, sedangkan penelitian “*Association of Emotional Labor, Self Efficacy, and Type A Personality with Burnout in Korean Dental Hygienists*” menggunakan efikasi diri dan kepribadian tipe A sebagai variabel bebasnya dan sampelnya menggunakan dokter gigi wanita.

Berdasarkan uraian dari beberapa penelitian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, baik dari segi subjek penelitian maupun variabel penelitian sehingga penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Altuntas,S & Altun, O. S. (2015). The Relationship Between Emotional Labor and Burnout Levels of Nurses. *Journal of Health and Nursing Management* Vol. 2 No. 1 e-ISSN:2149-018X doi:10.5222/SHYD.2015.037
- Azwar, S. (2016). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Back, et.al. (2017). Association between Emotional Labor, Emotional Dissonance, Burnout and Turnover Intention in Clinical Nurses: A Multiple-Group Path Analysis across Job Satisfaction. *J Korean Acad Nurs* Vol.47 No.6, 770 <https://doi.org/10.4040/jkan.2017.47.6.770>
- Bakker, A. B., Heuven, E. (2006). Emotional Dissonance, Burnout, and In-Role Performance Among Nurses and Police Officers. *International Journal of Stress Management* 2006, Vol. 13, No. 4, 423–440 American Psychological Association DOI: 10.1037/1072-5245.13.4.423
- Bayram, et.al. (2012). Emotional Labor and Burnout at Work: A Study from Turkey. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 65 ( 2012 ) 300 – 30 doi: 10.1016/j.sbspro.2012.11.126
- Bhomwhick, S. & Mulla, Z. (2016). Emotional labour of policing: Does authenticity play a role?. *International Journal of Police Science & Management* 2016, Vol. 18(1) 47–60 DOI: 10.1177/1461355716638113
- Brotheridge, C. M. & Lee, R. T. (2003). Development & Validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* (2003), 76, 365–379
- Celik, M. et. al. (2010). The Relationship Between Burnout And Emotional Labour Of The Employees In Hospital Sector. *International Journal Of Business And Management Studies* Vol 2, No 1, 2010 issn: 1309-8047
- Choi & Kim. (2015). A Literature Review of Emotional Labor and Emotional Labor Strategy. *Universal Journal of Management* 3(7): 283-290, 2015 DOI: 10.13189/ujm.2015.030704
- Choi, Y. G. & Kim, K. S. (2015). The Influence of Emotional Labor on Burnout: Centered on the Stress Coping Strategy and Moderating Effect of Social Support. *International Journal of Social Science and Humanity*, Vol. 5, No. 7, July 2015



- Colduvel, K. (2017). Where Am I Going? The List of Hospital Unit Acronyms Every Nurse Should Know. <https://nurse.org/articles/hospital-unit-acronyms/>
- De la Cruz. S, Abellan. M. V. (2015). Professional Burnout, Stress, and Job Satisfaction of Nursing Staff at a University Hospital. Spanyol: *Revista Latino-Americana de Enfermagem (Article)* May.-June;23(3):543-52 DOI: 10.1590/0104-1169.0284.2586
- De Silva. P. V, Hewage. C. G, Fonseka. P. (2009). Burnout: An Emerging Occupational Health Problem. Sri Lanka: *Galle Medical Journal*, Vol 14: No. 1, September 2009
- Ellis, J. R, & Hartley, C. L (2004). *Nursing in Today's World: Trends, Issues, And Management* (8th ed.). Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins
- Forshaw, M. (2003). *Advanced Psychology: Health Psychology*. London: Hodder & Stoughton Educational
- Gabcanova, I. (2011). The Employees-The Most Important Asset in Organization. Slovakia: *Human Resources Management and Ergonomics*, Vol. 5 tahun 2011
- Glomb, T. M. & Tews, J. M. (2004). A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior* 64 (2004) 1–23 doi:10.1016/S0001-8791(03)00038-1
- Gold, Y & Roth, R. A. (1993). *Teachers Managing Stress and Preventing Burnout: The Professional Health Solution*. Bristol: Taylor & Francis, Inc.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health and Psychology*, Vol. 5, No. 1, 95-110
- Jeung, et.al. (2017). Association Of Emotional Labor, Self-Efficacy, And Type A Personality With Burnout In Korean Dental Hygienists. *J Korean Med Sci*. 2017;32:1423–1430 doi: 10.3346/jkms.2017.32.9.1423.
- Lazanyi, Kornelia. (2011). Organizational Consequences Of Emotional Labour In Mangement. *APSTRACT: Applied Studies in Agribusiness and Commerce*, AGRIMBA, vol. 5(3-4), pages 1-6.
- Kaur, S. (2019). Influence of Emotional Labour on Burnout among Nurses: A Sem Approach. *J Qual Healthcare Eco 2019*, 2(1): 000111.

- Khalafi, A., Tangestani, Y., Osanloo, S. (2014). Relationship Between Job Stress And Social Support And Burnout In Nurses. Iran: *Journal of Novel Applied Sciences* Vol 3(1), 48-52 ISSN 2322-5149
- Khamisa, N., Oldenbrug, B., Peltzer, K., Ilic, D. (2015). Work Related Stress, Burnout, Work Satisfaction, and General Health of Nurses. Switzerland: *International Journal of Environmental Research and Public Health* Vol. 12, 652-666, doi:10.3390/ijerph120100652
- Kinman, et.al. (2011) Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: the role of workplace social support. *Educational Psychology: An International Journal of Experimental Educational Psychology*, 31:7, 843-856, DOI: [10.1080/01443410.2011.608650](https://doi.org/10.1080/01443410.2011.608650)
- Kruml, S. M & Geddes, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly* 2000 14: 8 DOI: 10.1177/0893318900141002
- Kose, S., Oral, L., & Türesin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerinde sağlık sektöründe bir araştırma [The relationship between emotional labour and employees' burnout levels: A research on health sector]. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2), 165-185.
- Listiyono, R.A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. Surabaya: *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Universitas Airlangga* Volume 1, Nomor 1, Februari 2015
- Maslach, C & Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To Do About It*. San Fransisco: Jossey-Bass
- Maslach, C & Jackson, S. E. (1986). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior* DOI: 10.1002/job.4030020205
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Mohsin, F. Z & Ali, N. A. (2018). Development Of The General Emotional Labor Scale – Urdu (GELS – U). *Pakistan Business Review Jan 2018*
- Morris & Feldman. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, Vol. 21, No. 4 (Oct., 1996), pp. 986-1010

- Nie, et.al. (2015). Correlation of Burnout with Social Support in Hospital Nurses. *International Journal of Clinical and Experimental Medicine* 2015;8(10):19144-19149
- Orgambídez-Ramos, A. & de Almeida, H. (2017). Work engagement, social support, and job satisfaction in Portuguese nursing staff: A winning combination. *Applied Nursing Research* 36 (2017) 37–41 <http://dx.doi.org/10.1016/j.apnr.2017.05.012>
- Pandey, J & Singh, M. (2016). Donning the mask: Effects Of Emotional Labour Strategies On Burnout And Job Satisfaction In Community Healthcare. *Health Policy and Planning*, 31, 2016, 551–562 doi: 10.1093/heapol/czv102
- Priyatno, D. (2018). SPSS; Panduan Mudah Olah Data bagi Mahasiswa dan Umum. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Quick. J. C & Tetrick. L. E . (2003). Handbook of Occupational Health Psychology. Washington DC: American Psychology Association
- Rawlins, L, C. (2008). Burning down the House: Emotional Labor, Burnout and Real Estate Sales Professionals. *Masters Theses & Specialist Projects*. Paper 20. <http://digitalcommons.wku.edu/theses/20>
- Santrock, J. (2011). Life Span Development 13th Ed. New York: Mc-Graw Hill
- Schabracq, M. et.al. (2003). The Handbook of Work and Health Psychology (Second Edition). West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd
- Shankar, B & Kumar, S. (2014). Emotional Labor and Burnout Relationship: Role of Social Support and Coping. *Indian Journal of Community Psychology*, 2014, 10(2),263-277 ISSN-0974-2719
- Sohn, H. K. Lee, J. T., & Yoon, Y. S. (2016). Emotional Labor and Burnout: Comparison Between the Countries of Japan and Korea. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 33:5, 597-612, DOI: 10.1080/10548408.2016.1167348
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Topsakal, et.al (2014). The Effects of Emotional Labor on Job Attitudes of Hotel Employees: Mediating and Moderating Roles of Social Support and Job Autonomy. *International Review of Management and Marketing* Vol. 4, No. 3, 2014, pp.175-186 ISSN: 2146-4405

- Yilmaz, K., Altinkurt, Y., Guner, M., & Sen, B. (2015). The Relationship Between Teachers' Emotional Labor And Burnout Level. *Eurasian Journal of Educational Research*, 59, 75-90  
<http://dx.doi.org/10.14689/ejer.2015.59.5>
- Widhiarso, W. (2010). Prosedur uji linieritas pada hubungan antar variabel. <http://widhiarso.staff.ugm.ac.id/wp/prosedur-uji-linieritas-pada-hubungan-antar-variabel/>
- Widyakusumastuti, R., Fauziah, N. (2016). Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Burnout Pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Semarang. Semarang: Universitas Diponegoro, *Jurnal Empati* Vol 5(3), 553-557
- Zapf, D. (2002). Emotional Work And Psychological Well- Being A Review Of The Literature And Some Conceptual Considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.