

## ABSTRAK

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang para pekerjanya berinteraksi langsung dengan masyarakat. Rumah sakit X merupakan salah satu rumah sakit yang dimana salah satu tenaga kerja yang berinteraksi langsung dengan pasien adalah perawat. Perawat sering melibatkan emosi dalam pekerjaannya, baik emosi yang muncul dalam diri (*emotional job demand*) maupun emosi yang sesuai dengan tuntutan pekerjaannya (*emotional display rules*). Adanya berbagai tanggung jawab dan tuntutan yang harus dilakukan menunjukkan bahwa profesi perawat rentan mengalami *burnout* yang ditandai dengan *exhaustion* (kelelahan), *depersonalization/ cynism* (acuh tak acuh).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh signifikansi antara *emotional job demand* dan *emotional display rules* terhadap *burnout* melalui mediasi *emotional dissonance* pada perawat rawat inap di Rumah Sakit X di Surabaya. Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square*.

Hasil dari penelitian ini, yaitu: (1) *Emotional job demand* berpengaruh signifikan terhadap *burnout*, (2) *Emotional dissonance* bukan merupakan variabel mediasi antara *emotional job demand* dengan *burnout*, (3) *Emotional display rules* tidak berpengaruh signifikan terhadap *burnout*, dan (4) *Emotional dissonance* berpengaruh signifikan terhadap pengaruh *burnout* dan memediasi penuh hubungan antara *emotional display rules* dengan *burnout*.

**Kata Kunci** : *Emotional job demand, Emotional display rules, Burnout, Emotional dissonance, dan Perawat.*