

TINGKAT *BURNOUT* STAF PERPUSTAKAAN BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH (BPAD) PROVINSI DKI JAKARTA

Riya Fatmawati

Prodi Informasi dan Kearsipan UNP
ria83fatmawati@gmail.com

Sefri Doni

Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Imam Bonjol Padang
sefridoni@uinib.ac.id

Abstract

This is a quantitative research which talks about burnout level of library service's staff at BPAD DKI Jakarta library. The instrument of this research is "Maslach Burnout Inventory (MBI)". The data was collected by spreading questionnaires to 30 respondents. The research was done to measure three variables of burnout, they are physical saturation, emotional saturation, and the achievement of self. The result shows that 7% staff of BPAD library service have been identified as burnout. The burnout were particularly caused by physical saturation. According to MBI standard, the burnout level of library service's staff is on the first level. It means that the library service's staff could manage stress as well.

Key Words: *Burnout, Library Services, Saturation*

Pendahuluan

Pekerjaan rutin yang dijalani oleh seorang staf perpustakaan sangat berpotensi menjadi penyebab *stress*. Hari-hari kerja "normal" seorang staf perpustakaan, apapun jenis perpustakaan, selalu dipenuhi dengan interupsi, baik dari pengguna, sesama staf perpustakaan dan atasan, yang potensial menjadi penyebab *stress*. Interupsi yang dialamatkan kepada staf perpustakaan, yang pada umumnya berasal dari pengguna perpustakaan, menurut beberapa penelitian lebih banyak diterima oleh staf perpustakaan yang bertanggung jawab untuk pemberian layanan.

Menurut Stephen, (1994 : 12) *stress* adalah suatu respons atau hasil dari suatu kegiatan. Stres demi *stress* yang dialami seseorang secara terus-menerus akan menyebabkan orang tersebut kehilangan motivasi dan pada akhirnya mengalami *burnout*. Maslach dan Leiter, (2005 : 2-3) *Burnout* adalah istilah yang menggambarkan kondisi emosional seseorang yang merasa lelah dan jenuh secara mental, emosional dan fisik sebagai akibat tuntutan pekerjaan yang meningkat. Sumber utama timbulnya *burnout* adalah karena adanya *stress* yang berkembang secara terus menerus akibat keterlibatan pemberi dan penerima layanan dalam jangka panjang.

Burnout perpustakaan yang ada pada bagian Layanan BPAD Provinsi DKI Jakarta adalah layanan pengguna dan layanan teknis. Layanan BPAD provinsi DKI Jakarta dibuka setiap hari (Senin – Minggu) dari jam 09.00 wib sampai jam 20.00 wib kecuali hari libur nasional yang ditetapkan oleh pemerintah, hal ini sesuai dengan Peraturan Gubernur

Provinsi Daerah Ibu Kota Jakarta Nomor 73 Tahun 2011 tentang Layanan Perpustakaan Umum Daerah Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah.

Berdasarkan Ketetapan Undang-Undang Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003 Pasal 77 Bab X tentang Perlindungan, Pengupahan dan Kesejahteraan, untuk karyawan yang bekerja 6 hari dalam seminggu, jam kerjanya adalah 7 jam dalam 1 hari dan 40 jam dalam 1 minggu. Sedangkan untuk karyawan dengan 5 hari kerja dalam 1 minggu, kewajiban mereka bekerja 8 jam dalam 1 hari dan 40 jam dalam 1 minggu. Kalau dilihat dari jam kerja pada staf perpustakaan yang ada pada bagian layanan BPAD Provinsi DKI Jakarta, jam kerja ini telah melebihi jam kerja normal, walaupun setiap harinya dibagi jadwal piket dan diberikan uang lembur tetap saja jam kerja mereka melebihi 40 jam dalam 1 minggu.

Dengan adanya peraturan Gubernur daerah DKI Jakarta tentang jam buka layanan dan Undang-Undang Ketenagakerjaan tentang perlindungan, pengupahan dan kesejahteraan karyawan, terdapat ketimpangan aturan dalam jam kerja staf perpustakaan bagian layanan provinsi DKI Jakarta. Ini juga merupakan salah satu faktor penyebab timbulnya *stress* yang berpotensi menjadi *burnout* di kalangan staf perpustakaan BPAD Provinsi DKI Jakarta, karena dengan adanya peraturan yang berbeda membuat mereka bekerja di bawah pengawasan.

Bagian layanan BPAD DKI Jakarta juga memberikan layanan kepada pengguna yang berasal dari berbagai macam kalangan, profesi, pendidikan dan usia. Hal ini melibatkan interaksi langsung antara staf perpustakaan dengan pengguna dalam memberikan layanan yang bersifat sangat melelahkan. Pada bagian layanan teknis terdapat pekerjaan yang bisa menguras tenaga dan pikiran seperti pengatalogan dan penentuan tajuk subjek, ditambah lagi dengan jam lembur staf perpustakaan bagian layanan teknis pada bagian layanan pengguna, sehingga menambah beban kerja staf perpustakaan kedua bagian layanan tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian Fimian, Benediktus, dan Johnson (1989) dalam McClellan, (2011) menemukan hal yang paling potensial menjadi penyebab *stress* dan *burnout* adalah masalah waktu dan beban kerja yang berlebihan.

Tinjauan Pustaka

1. *Burnout* Pada Staf Perpustakaan

Burnout di perpustakaan adalah kelelahan yang disebabkan oleh intensitas kerja staf perpustakaan. Mereka bekerja terlalu banyak dan terlalu lama sehingga, tanpa mereka sadari, mereka “mengabaikan” kebutuhan dan keinginan mereka sebagai individu. Mereka

merasakan adanya tekanan untuk memberi lebih banyak dan lebih banyak lagi. Tekanan ini bisa berasal dari dalam diri mereka sendiri, dari pimpinan, dalam konteks perpustakaan umum, tekanan yang signifikan berasal dari para pengguna. Adanya tuntutan ini dapat menimbulkan rasa bersalah karena tidak bisa memenuhinya, yang kemudian mendorong mereka untuk menambah energi lebih banyak dan lebih besar dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan pengguna tersebut. (Freudenberger, 1974 dalam Huprich, 2007).

Menurut Poerwandari, (2010) *burnout* adalah kondisi seseorang yang terkuras habis dan kehilangan energi psikis maupun fisik. Biasanya *burnout* dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental dan emosional yang terus-menerus. Karena bersifat psikobiologis (beban psikologis berpindah ke tampilan fisik, misalnya mudah pusing tidak dapat berkonsentrasi, gampang sakit).

Burnout menggambarkan proses dimana staf perpustakaan menjadi kecewa, frustrasi, dan tidak produktif karena tingkat *stress* yang tinggi dilingkungan kerja. Kondisi ini memiliki banyak sumber dan mungkin disebabkan oleh individu itu sendiri (pribadi), dan masalah dalam pekerjaan. Masalah rumah tangga atau kehidupan pribadi mereka yang dapat mempengaruhi produktivitas di tempat kerja, sementara itu dari beban kerja yang diberikan oleh atasan membuat staf perpustakaan tersebut merasa tertekan karena kurangnya insentif yang diterima. (Huprich, 2007).

Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *burnout* pada staf perpustakaan adalah tingkat dimana staf perpustakaan mencapai tingkat kelelahan fisik dan mental yang membuat emosi tidak stabil, hal ini disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari kehidupan pribadi orang itu sendiri, dan faktor eksternal adalah faktor yang datang dari lingkungan atau tempat kerja.

2. Sumber *Burnout* Pada Staf Perpustakaan

a. Faktor Lingkungan Perpustakaan

Ada dua faktor yang mempengaruhi *burnout* di perpustakaan, di antaranya adalah :

1. Interaksi dengan pengguna

Staf perpustakaan cenderung dituntut untuk menanggapi semua permintaan pengguna dengan cara yang sopan. Secara implisit, staf perpustakaan diminta untuk menunjukkan kebaikan, kesabaran, kepedulian, rasa hormat, serta harus mampu menahan kemarahan dan rasa lelah. Staf perpustakaan juga dituntut untuk membantu dan memandu pengguna dalam proses temu kembali informasi yang mengharuskan staf perpustakaan untuk dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) perpustakaan untuk

kegiatan akuisisi, katalogisasi, serta layanan informasi. Penelitian Smith dan Nelson, (1984) dalam McClellan, (2011) menemukan perubahan teknologi yang begitu cepat dan peralihan teknologi pada perpustakaan merupakan sumber *stress* bagi staf perpustakaan.

2. Konflik Peran

Dua faktor penting dari konflik peran merupakan pemicu terhadap *burnout*. Pertama adalah karena staf perpustakaan merasa kurang cocok dengan pekerjaannya dan yang kedua adalah konflik antara nilai-nilai individu dan tuntutan pekerjaan. Konflik peran bisa menjadi penyebab *stress* kronis yang mempengaruhi di tempat kerja. Visorsky dan Cramer, (1982) dalam Caputo, 1991 : 48). Pembagian kerja dapat juga menghasilkan konflik peran jika individu yang berbagi pekerjaan tersebut memiliki tujuan, filosofi, atau harapan yang berbeda.

3. Kurangnya Imbalan

Beban kerja yang berlebihan dan imbalan yang tidak seimbang akan membuat staf perpustakaan bekerja tidak dengan sepenuh hati, Menurut Huprich, (2007) menuliskan upah yang rendah dan kurangnya sistem imbalan dapat memberi tekanan tersendiri dalam hari-hari kerja staf perpustakaan. Hal ini juga membuat staf perpustakaan untuk berfikir keluar dari pekerjaan dan mencari pekerjaan lain.

b. Faktor Personal

Ada lima penyebab dalam individu yang dapat menyebabkan *burnout*, di antaranya adalah :

1. Jenis kelamin

Peran jenis kelamin umumnya menjadi faktor penentu *stress* dalam pekerjaan. Ketika laki-laki maupun perempuan bekerja dalam profesi yang dianggap bersifat feminin atau maskulin, pekerja dapat mengalami tekanan untuk menyesuaikan diri. Jadi, pengguna mungkin mengharapkan staf perpustakaan pria menjadi lebih bersifat membimbing dari pada yang bekerja di jenis organisasi bisnis lainnya. Caputo, (1991:25).

2. Status Perkawinan

Status perkawinan juga berpengaruh terhadap timbulnya *burnout*. Staf perpustakaan yang berstatus lajang lebih banyak mengalami *burnout* dari pada yang telah menika. (Farber, 1991 ; Maslach, 1982) dalam Hariyadi, (2006 : 60). Jika dibandingkan antara seseorang yang memiliki anak dan yang tidak memiliki anak, maka seseorang yang memiliki anak cenderung mengalami tingkat *burnout* yang lebih rendah.

3. Usia

Maslach, (1982) dalam Caputo, (1991 : 26) menemukan hubungan yang jelas antara usia dan *burnout*. Orang yang berusia muda memiliki kemungkinan mengalami *burnout* lebih besar dari pada orang yang berusia lebih tua. Lamanya seseorang bekerja di tempat kerja juga merupakan faktor yang menentukan kerentanan terhadap *burnout*. orang-orang dengan pengalaman kerja yang lebih sedikit rentan terhadap *burnout*, tetapi usia seseorang menjadi faktor yang lebih penting dari pada senioritas di tempat kerja tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pengalaman hidup membuat individu memiliki kemampuan yang lebih besar untuk mengatasi tekanan yang mengarah pada *burnout*.

4. Pendidikan

Maslach (1992) dalam Caputo (1991 : 26) menemukan bahwa orang dengan empat tahun kuliah (sarjana) merupakan yang paling beresiko *burnout*, diikuti oleh individu dengan tingkat pendidikan pascasarjana. Mereka yang berpendidikan di bawah sarjana memiliki risiko terkena *burnout* lebih sedikit. Hal ini dikarenakan beban kerja yang diemban juga tidak sama. Smith, Birch dan Marchant (1986) dalam Caputo, (1991) menemukan bahwa staf perpustakaan yang berpotensi terkena *burnout* adalah mereka yang memiliki pendidikan pascasarjana. Orang yang memiliki pendidikan pascasarjana dituntut untuk bisa memberikan sumbangan pemikiran dalam berbagai hal, dan dituntut untuk memiliki manajemen yang baik dalam sebuah perpustakaan.

5. Jam Kerja

Berdasarkan penelitian Smith, Birch dan Marchant (1996) dalam Caputo (1991 : 27), staf perpustakaan yang bekerja penuh waktu jauh lebih berisiko untuk *burnout*. Penelitian ini menemukan bahwa hanya 4 sampai 14 persen dari staf perpustakaan yang bekerja paruh waktu yang bisa menghindari *burnout* sementara 23 sampai 25 persen dari staf perpustakaan yang bekerja penuh waktu mengalami *burnout*. Maslach, (1982) dalam Hariyadi, (2006 : 70) berpendapat bahwa timbulnya *burnout* adalah karena *stress* yang dialami secara akumulatif akibat keterlibatan staf perpustakaan dengan pengguna perpustakaan dalam jangka panjang.

3. Gejala *Burnout* pada Staf Perpustakaan

Dalam salah satu artikel smith, Gill dan Segal (2011) yang berjudul “*Preventing burnout*” menuliskan bahwa gejala *burnout* secara umum adalah:

a. Gejala fisik

Merasa lelah dan terkuras oleh waktu, menurunnya kekebalan tubuh, sering sakit-sakitan, seperti sakit kepala, nyeri punggung, nyeri otot, flu dan lain sebagainya serta perubahan nafsu makan atau tidur.

b. Gejala emosional

Merasa gagal dan selalu ragu dengan kemampuan, merasa tidak berdaya, dan kurang semangat, kehilangan motivasi, semakin sinis dan berfikir negative, dan penurunan kepuasan kerja

c. Perilaku

Lari dari tanggung jawab, menunda-nunda waktu, lebih lama untuk menyelesaikan sesuatu, menggunakan obat-obatan dan alcohol untuk mengatasinya, frustasi, bolos kerja atau datang terlambat dan pulang lebih awal.

4. Perbedaan *Stress* dan *Burnout*

Smith, Gill dan Segal (2011) menjelaskan perbedaan *stress* dan *burnout* yang terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Perbedaan *stress* dan *burnout*

<i>stress</i>	<i>Burnout</i>
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Emotions are overreactive.</i> - <i>Produces urgency and hyperactivity.</i> - <i>Loss of energy.</i> - <i>Leads to anxiety disorders</i> - <i>Primary damage is physical</i> - <i>May kill you prematurely</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Emotions are blunted</i> - <i>Produces helplessness and hopelessness</i> - <i>Loss of motivation, ideals, and hope</i> - <i>Leads to detachment and depressions</i> - <i>Primary damage is emotional</i> - <i>May make life seem not worth living</i>

Dari keterangan diatas dapat dilihat bahwa, staf perpustakaan yang berada pada posisi *stress* masih bisa menyeimbangkan emosi dari pada staf perpustakaan yang berada pada tingkat *burnout*, staf perpustakaan yang berada pada tingkat *burnout* akan cenderung memiliki emosi yang tumpul yang menghasilkan ketidakberdayaan dan putus asa.

Staf perpustakaan yang menderita *stress* dan *burnout* sama-sama mengalami masalah utama dalam pekerjaan, namun responnya berbeda-beda. *Stress* yang tidak bisa ditangani dengan baik dan berkepanjangan akan berpotensi menjadi *burnout* yang akan berakibat pada masalah kesehatan dan penurunan intensitas kerja. Hal ini dapat menimbulkan kerugian kedua belah pihak, baik dari pihak staf perpustakaan itu sendiri

yang selalu merasa sakit-sakitan maupun pada perpustakaan tempat lingkungan kerja sehingga akan menurunkan kinerja staf perpustakaan.

Metode

1. Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif yang menggunakan survei dan kuesioner atau angket sebagai alat pengumpulan data. Penelitian ini menggambarkan kondisi yang dilihat dan ditemui dilapangan secara apa adanya tentang suatu variable, gejala atau keadaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto, (2006:108). Penelitian ini merupakan pengukuran yang cermat terhadap fenomena yang terjadi pada bagian layanan perpustakaan umum BPAD Provinsi DKI Jakarta.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengukur tingkat *burnout* pada penelitian ini mengacu pada alat ukur *maslach inventory* yang akan digunakan untuk mengukur level *burnout* pada pekerja pemberi jasa, dengan meminta mereka memilih jawaban yang paling mendekati dengan apa yang mereka rasakan dengan skala 1 – 4, yang memiliki arti 1 (selalu); 2 (sering); 3 (kadang-kadang); 4 (tidak pernah).

Hasil dan Pembahasan

1. Tingkat *Burnout*

Penelitian ini tentang tingkat *Burnout* pada staf perpustakaan dan pustakawan Perpustakaan Umum BPAD Provinsi DKI Jakarta, telah dilaksanakan pada tanggal 16 April – 5 Mei 2012 kepada seluruh staf perpustakaan dan pustakawan yang berada pada perpustakaan umum BPAD Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, yang menjadi responden adalah seluruh staf perpustakaan layanan pengguna dan pustakawan layanan teknis yang berjumlah total 30 orang terdiri dari lima belas staf perpustakaan bagian layanan pengguna, delapan orang pustakawan dibagian layanan teknis khususnya untuk pengatalogan, tiga orang staf perpustakaan bagian deposit dan empat orang staf perpustakaan bagian pengolahan.

Kuesioner terdiri dari lima pertanyaan terkait faktor individu dan satu pertanyaan untuk faktor lingkungan yang meliputi, jenis kelamin, usia, status perkawinan, pendidikan terakhir, masa kerja, dan bertugas pada bagian layanan pengguna atau bagian layanan teknis. Pengkajian terhadap tingkat *burnout* dilakukan dengan mengacu pada MBI

(Maslach *Burnout* Inventory) yang terdiri dari dua puluh dua item pertanyaan dengan mengelompokkan tiga variabel pertanyaan yaitu kejenuhan fisik, kejenuhan emosional dan pencapaian personal. Hasil dari penelitian ini diolah dengan menggunakan Microsoft excel versi 2007. Pembahasan penelitian dibagi menjadi tiga yaitu faktor individu terhadap ketiga variabel, faktor lingkungan terhadap ketiga variabel dan memaparkan tingkat kejenuhan antara staf perpustakaan bagian layanan pengguna dengan staf bagian layanan teknis.

2. Faktor Individu

Ada lima faktor dari individu yang mempengaruhi tingkat *stress* yang berpotensi menjadi *burnout*. beberapa faktor tersebut dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, status perkawinan, pendidikan terakhir dan masa kerja. Caputo, (1991 : 25)

a. Jenis Kelamin

Berdasarkan teori yang ditulis oleh Caputo, (1991 : 25) wanita lebih bisa menekan tingkat emosionalnya dibanding dengan pria. karena wanita lebih banyak terlibat secara emosional dengan orang lain sehingga wanita bisa lebih menekan emosinya dibanding pria.

Dari hasil penelitian di dapat bahwa responden laki-laki menjawab pertanyaan pada rentang angka dua pada tingkat kejenuhan fisik sebanyak 59 %, sedangkan untuk kejenuhan emosi, responden laki-laki berada pada jawaban rentang satu sebanyak 60%, dan untuk tingkat pencapaian personal berada pada rentang satu 49 %. Dapat dilihat bahwa responden laki-laki sering mengalami kejenuhan fisik dari pada kejenuhan emosi dan pencapaian personalnya juga cukup bagus berada pada rentang satu.

Jika dipersentasekan antara tingkat kejenuhan fisik, kejenuhan emosi dan pencapaian personal, responden laki-laki berada pada level satu dalam level MBI yang menunjukkan bahwa tingkatan ini seseorang merasa cukup bahagia. Namun jika dilihat pada tingkat *burnout* nya terdapat 8 % responden laki-laki menjawab rentang 3 dan 4, yang berarti responden ini positif terkena *burnout*.

b. Usia

Berdasarkan teori yang ada, orang yang lebih muda cenderung terkena *burnout* karena kurangnya pengalaman akan membuat mereka takut untuk melakukan kesalahan dan membuat mereka tidak matang dalam berfikir, sehingga menimbulkan emosi yang tidak terkontrol.

Responden yang teridentifikasi tingkat *burnout* yang dimiliki oleh responden yang berusia 30 tahun ke bawah adalah 3 % sedangkan responden yang berusia 31 tahun ke atas adalah 8 %, hasil penelitian ini berbeda dengan pendapat yang dikemukakan oleh Maslach (1982) seperti yang dikutip dari Caputo (1991:26) mengatakan orang yang berusia lebih muda memiliki kemungkinan mengalami *burnout* lebih besar dari pada orang yang berusia lebih tua

c. Status Perkawinan

Status perkawinan juga berpengaruh terhadap timbulnya *burnout*. Profesional yang berstatus lajang lebih banyak mengalami *burnout* dari pada yang telah menikah. Hal ini mungkin saja dikarenakan bahwa seseorang yang sudah menikah dan berkeluarga pada umumnya berusia lebih tua, stabil dan matang secara psikologis, dan keterlibatan dengan keluarga dan anak dapat mempersiapkan mental seseorang dalam menghadapi masalah pribadi dan konflik emosional.

Jika dipersentasekan jawaban responden yang sudah menikah ini masih berada pada level aman pada tingkatan MBI. Namun, masih terdapat dari beberapa responden yang memilih jawaban antara rentang 3 dan 4 sebanyak 7 % yang berarti responden yang menjawab pada rentang angka ini bisa dipastikan teridentifikasi masalah *burnout*.

d. Pendidikan

Profesional yang berlatarbelakang pendidikan tinggi cenderung rentan terhadap *burnout* jika dibandingkan dengan mereka yang tidak berpendidikan tinggi. Profesional yang berpendidikan tinggi memiliki harapan atau aspirasi yang idealis sehingga ketika dihadapkan pada realitas bahwa terdapat kesenjangan antara aspirasi dan kenyataan, maka munculah kegelisahan dan kekecewaan yang dapat menimbulkan *burnout*. (Maslach, 1982) dalam Hariyadi, (2006:60)

Hasil penelitian responden yang berpendidikan non sarjana lebih tinggi tingkat *burnout* nya 9 % sedangkan untuk yang berpendidikan sarjana terdapat 8 % yang teridentifikasi *burnout*. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Smith, Birch dan Marchant (1986) dalam Caputo, (1991 : 27) menuliskan hasil penelitiannya bahwa orang teridentifikasi masalah *burnout* adalah orang yang berpendidikan sarjana.

e. Masa Kerja

Responden yang dikelompokkan ke dalam masa kerja di bagi menjadi dua kelompok, pertama responden yang masa kerjanya dari 10 tahun ke bawah dan responden yang masa kerjanya dari 11 tahun ke atas. Responden yang bekerja dari 11

tahun ke atas juga ditemukan adanya indikasi *burnout* yang cukup besar dibanding dengan responden yang bekerja dari 10 tahun ke bawah, yaitu 10. Togia, (2005) mengatakan banyak aspek di lingkungan kerja staf perpustakaan yang telah diidentifikasi sebagai sumber *stress* yang potensial menimbulkan *burnout*. Sumber-sumber itu sendiri meliputi beban kerja yang berlebihan, tugas-tugas rutin yang berulang, interaksi dengan pengunjung perpustakaan dan staf perpustakaan.

3. Faktor Lingkungan

Ada dua jenis bagian layanan pada perpustakaan umum BPAD Provinsi DKI Jakarta yaitu bagian layanan pengguna dan bagian layanan teknis. Gambar 4.20 di bawah menjelaskan Staf perpustakaan pada bagian layanan pengguna sebanyak 15 orang atau 50 % dan staf perpustakaan bagian layanan teknis juga sebanyak 15 orang atau 50%. Jumlah staf perpustakaan setiap bagian layanan adalah seimbang.

Untuk tingkat *burnout*, responden bagian layanan teknis memilih jawaban rentang angka 3 dan 4 sebanyak 6 % yang berarti responden positif teridentifikasi *burnout*. Jika dibandingkan angka ini lebih kecil dari tingkat *burnout* yang dimiliki oleh responden bagian layanan pengguna yaitu sebesar 7 %, yang berarti bahwa staf bagian layanan pengguna lebih cenderung terkena *burnout* dibanding dengan staf bagian layanan teknis.

Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kejenuhan yang dimiliki oleh staf bagian layanan Perpustakaan BPAD Provinsi DKI Jakarta berada pada tingkat kejenuhan fisik. Dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari, staf perpustakaan pada bagian layanan BPAD Provinsi DKI Jakarta tidak menunjukkan gejala-gejala *burnout* seperti emosi negatif, frustrasi, depresi dan masalah kesehatan yang menurun, hal ini terbukti dari sikap staf perpustakaan yang menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya dengan diperolehnya skor rendah pada kejenuhan emosi.
2. Ditemukannya tingkat *burnout* yang lebih tinggi pada faktor jenis kelamin, yaitu jenis kelamin laki-laki, sedangkan untuk faktor pendidikan ditemukan tingkat *burnout* yang tinggi pada staf perpustakaan yang berpendidikan non sarjana.

3. Selain itu juga ditemukan tingkat *burnout* yang lebih tinggi dari staf perpustakaan yang sudah lama bekerja dari pada staf perpustakaan yang masih sedikit masa kerjanya.
4. Rata-rata tingkat *burnout* (skor MBI) yang dimiliki oleh staf perpustakaan bagian layanan BPAD Provinsi DKI Jakarta masih berada pada skor rendah yang menunjukkan bahwa tingkat *burnout* yang dialami oleh staf perpustakaan bagian layanan tidak menunjukkan identifikasi terhadap *burnout*. Tetapi walaupun hasil skor MBI masih menunjukkan pada level aman, masih saja terdapat tingkat *burnout* yang lebih tinggi pada staf bagian layanan pengguna yaitu sebanyak 7 %, sedangkan untuk bagian layanan teknis terdapat tingkat *burnout* sebanyak 6%.

2. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Walaupun hasil yang didapat terhadap rata-rata skor *burnout* pada MBI masih menunjukkan skor yang rendah, namun staf perpustakaan bagian layanan perlu berhati-hati terhadap situasi di tempat kerja untuk dapat memantau hal-hal yang dapat mengakibatkan *stress* serta penanganannya agar tidak berlanjut ke tingkat *burnout* yang lebih tinggi. Cara yang tepat untuk menghindari *stress* adalah dengan istirahat yang cukup dan tidak membawa pekerjaan kantor ke rumah.
2. Dengan ditemukannya tingkat *burnout* pada staf perpustakaan yang berjenis kelamin laki-laki pada bagian layanan maka sebaiknya staf perpustakaan yang berjenis kelamin laki-laki diberikan pelatihan seperti pelatihan pelayanan prima atau pelatihan *interpersonal skill*. Dengan demikian, staf perpustakaan yang berjenis kelamin laki-laki akan lebih mampu memberikan layanan yang baik kepada pengguna perpustakaan sehingga dapat mewujudkan visi perpustakaan umum BPAD Provinsi DKI Jakarta yaitu mewujudkan pelayanan prima kepada seluruh pengguna perpustakaan.
3. Ditemukannya tingkat *burnout* yang tinggi pada faktor pendidikan non sarjana, maka disarankan kepada pimpinan perpustakaan untuk memberikan pelatihan kepada staf perpustakaan yang berlatar pendidikan non sarjana, pelatihan ini bisa berupa pelatihan tentang perpustakaan digital yang mengharuskan staf perpustakaan non sarjana bisa beradaptasi dengan teknologi baru sehingga mereka tidak takut lagi melakukan kesalahan dalam pekerjaannya.
4. Pimpinan perpustakaan umum BPAD Provinsi DKI Jakarta agar memberikan kesempatan rotasi kepada staf perpustakaan yang sudah lama bekerja yaitu untuk

staf perpustakaan yang masa kerjanya lebih dari 11 tahun, karena menurut hasil penelitian ini, staf perpustakaan yang bekerja lebih dari 11 tahun lebih mengalami *burnout* dibanding dengan staf perpustakaan yang masa kerjanya kurang dari 10 tahun ke bawah. Karena dengan adanya rotasi rutin yang diberikan oleh pimpinan perpustakaan maka staf perpustakaan yang masa kerjanya lebih dari 11 tahun akan mendapatkan suasana baru dalam lingkungan kerjanya, dan hal ini dapat menghindari gejala *burnout* lebih awal.

Referensi

- Aldwin. (2007). *Stress, Coping and Development*. New York: Guildford Press.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Broman. (1995). Race, Gender and The Response to stress : Autoworkers Vulnerability to long. *American Journal of Community Psychology*. Vol 23 , 6.
- Caputo. (1991). *Stress and Burnout in Library Service*. Canada: Oryx Press.
- Cherniss. (1980). *Staff Burnout : Job Stress in the Human Service*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Hariyadi, U. (2006). *Burnout Pada Pustakawan*. Depok: Universitas Indonesia.
- Haslan. (2005). Taking the Strain : Sosial Identity, Social Support, and the experience of Stress. *Brithish Journal of Social Psychology* , 16.
- Huprich, J. (2007). Burnout in Acaemic Library. *Journal of ALA* , vol. 4.
- John, F. (2003). *Stress and Trauma Handbook : Strategies for Flourishing in Demanding Environment* . California: Word Vision Internasional.
- Lazarus, & Folkman. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- MA, A. (2007). Burnout among Bibliographic Instruction Librarians. *E-Journal* , vol. 18.
- McClellan, E. (2011). Stress and Cataloging Paraprofessionals in Academic and Public Libraries in Florida. *The South Eastern Librarian* , vol. 59.
- Sarafino, E. (2006). *Helalth Psychology : Biopsycholocial Interactions*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Sawitri, S. (2005). *Jiwa yang Rentan : Pernak Pernik Permasalahan Kepribadian Kejiwaan dan Stress*. Jakarta: Kompas.
- Silkunas, S. (1997). The Tuth About Burnout : How Organizations Couse Personal Stress and What to do about it. *Library Journal* , 88.
- Togia. (2005). Measurement of Burnout and The Influence of Background Characteristics in Grees Academic Libararies . *Journal Library* , 130-139.
- Topper, E. (2007). What's New Libraries : Stress in the Library Workplace New Library Word. *Journal Library* , 561-564.