

## PENGUKURAN TINGKAT *BURNOUT* PADA PUSTAKAWAN

Artikel By. Riya Fatmawati. M.Hum

Email : [riyafatmawati@fbs.unp.ac.id](mailto:riyafatmawati@fbs.unp.ac.id)

### Abstrak

*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* dapat terjadi pada pustakawan karena terlibat dalam pelayanan jangka panjang dengan pengunjung perpustakaan. Gejala *burnout* dapat dirasakan pada gejala fisik, emosional, dan perilaku. Tingkat *burnout* dapat diukur dengan menggunakan metode *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Adapun faktor-faktor *burnout* bisa berasal dari status perkawinan, jenis kelamin, usia, dan jam kerja.

### ABSTRACT

*Burnout is a term that describes the emotional state of a person who is mentally, emotionally and physically exhausted by the increasing demands of work. A major source of burnout is due to the constantly developing stress of long-term involvement of the provider of the service and their recipient. Burnout can attack the librarian due to his involvement in long-term service with library visitors. Symptoms of burnout can be felt on physical symptoms, emotional, and behavior. The burnout level can be measured using the Maslach Burnout Inventory (MBI) method. Some factors that cause burnout are marital status, gender, age, and work hours.*

## Pendahuluan

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

Beberapa tokoh psikologi mengemukakan bahwa *stress* dalam bekerja (*job stress*) dapat terjadi pada pekerjaan layanan sosial (*social service* atau *helping profession*), yaitu umumnya profesi yang memberikan perhatian pada kesejahteraan orang lain yang secara umum mengarah pada profesi layanan seperti perawat, dokter, guru dan pekerja pemberi informasi layanan umum lainnya. (Caputo, 1991 ; Cherniss, 1980). Pekerjaan pustakawan dapat dikatakan juga sebagai pekerjaan layanan sosial, karena pustakawan bertugas untuk memberikan layanan informasi kepada pengguna yang datang ke perpustakaan.

Sarafino, (2006 : 26) mengatakan *stress* terjadi bila terdapat kesenjangan antara sumber-sumber yang dimiliki individu dengan tuntutan yang berasal dari lingkungan atau dari diri sendiri. Pendapat ini juga sudah di tulis oleh Lazarus dan Folkman, (1984 : 32) yang mengatakan bahwa bila tuntutan telah melampaui kemampuan dan sumber daya individu, maka dapat menimbulkan konflik yang kemudian menyebabkan *stress* pada pekerjaan.

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.

Menurut Huprich, (2007) dalam artikelnya “*Burnout in Academic Library*” apabila kondisi *stress* yang dialami oleh pustakawan dibiarkan berlarut-larut, mereka akan benar-

*benar* mengalami *burnout* yang pada akhirnya akan merugikan pemilik kepentingan perpustakaan. Fakta-fakta empiris menunjukkan bahwa *burnout* yang dialami pustakawan menimbulkan kerugian yang cukup signifikan terhadap organisasi dan pustakawan itu sendiri. Dampak yang umum terjadi dari *burnout* adalah penurunan komitmen terhadap organisasi dan penurunan produktifitas kerja. Togia, (2005).

Terdapat banyak aspek di lingkungan kerja pustakawan yang telah diidentifikasi sebagai sumber *stress* yang potensial menimbulkan *burnout*. Sumber *stress* dalam lingkungan kerja perpustakaan meliputi : beban kerja yang berlebihan, kurangnya pengetahuan atau keahlian untuk melakukan pekerjaan, tugas-tugas yang rutin dan berulang, interaksi dengan pengunjung perpustakaan dan pustakawan, tidak adanya rasa hormat dan penghargaan dari atasan, tidak adanya umpan balik yang positif dari manajer, klien dan rekan kerja, dan fakta bahwa pada kondisi nyata pekerjaan tidak mencukupi harapan pengguna. Togia, (2005)

### **Stress Kerja Pustakawan**

Menurut Broman, at al. (1995). Mendefinisikan *stress* kerja sebagai respon fisik atau emosi yang berbahaya dan terjadi ketika persyaratan dalam pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuan pustakawan. *Stress* kerja dapat *mengenai* siapa saja seperti jenis penyakit lainnya yang dapat mengganggu kesehatan.

*Stress* muncul ketika pustakawan merasa bahwa mereka tidak dapat mengatasi tuntutan yang dibebankan kepada mereka dan dapat mengancam kesejahteraan mereka. Palmer, S & Puri, A, (2006 : 8).

Beban kerja pustakawan secara kuantitatif meliputi jam kerja yang panjang karena banyaknya jumlah individu yang harus dilayani, dan yang menyebabkan tanggung jawab ekstra yang harus dipikul. Sedangkan contoh beban kerja dari aspek kualitatif adalah tingkat kesulitan pekerjaan yang harus ditangani. Beban kerja kuantitatif dan kualitatif ini masih ditambah dengan pekerjaan rutin serta pekerjaan administratif lainnya yang kesemuanya melampaui kapasitas dan kemampuan pustakawan. Hal-hal tersebut di atas merupakan faktor pemicu *stress* yang potensial menjadi penyebab *burnout* pada pustakawan. Hariyadi, (2006 : 66)

### **Burnout Pada Pustakawan**

*Burnout* di perpustakaan adalah kelelahan yang disebabkan oleh intensitas kerja pustakawan. 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).

Beban kerja pustakawan meliputi jam kerja yang panjang dan banyaknya jumlah individu yang harus dilayani menyebabkan pustakawan merasa mempunyai beban kerja yang harus dipikul. Hal ini merupakan faktor pemicu *stress* yang potensial menjadi penyebab *burnout* pada pustakawan. Maslach, (1982) dalam Hariyadi, (2006 : 62)

*Burnout* menggambarkan proses dimana pustakawan 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 pustakawan tersebut merasa tertekan karena kurangnya insentif yang diterima. (Huprich, 2007).

Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *burnout* pada pustakawan adalah tingkat dimana pustakawan 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.

### **Sumber *Burnout* Pada Pustakawan**

Baird dan Baird dalam Martin, (2009) mengatakan pekerjaan rutin pada sebuah perpustakaan sangat menimbulkan kelelahan, hari kerja normal pustakawan dapat digambarkan sebagai putaran waktu yang terus-menerus dipenuhi oleh interupsi, interupsi ini tentu saja datang dari pengguna perpustakaan yang berhadapan langsung dengan pustakawan pada bagian layanan. Ada beberapa penyebab lain pada pustakawan yang menimbulkan *burnout* diantaranya adalah anggaran yang kurang, beban kerja yang berlebihan, perubahan teknologi dan kurangnya pendapatan serta tidak adanya jenjang karir pada staf perpustakaan.

Selain itu menurut Caputo, (1991 : 12), penyebab *burnout* pada pustakawan meliputi dua faktor yaitu faktor eksternal (faktor yang berasal dari lingkungan) dan faktor internal (faktor kehidupan pribadi / personal) . Berikut penjelasan dari faktor-faktor tersebut.

#### **a. Faktor Lingkungan perpustakaan**

Ada tiga faktor yang mempengaruhi *burnout* di perpustakaan, di antaranya adalah

##### **1. Interaksi dengan pengguna**

Pustakawan diharapkan bersikap tenang ketika berhadapan dengan pengguna yang frustrasi dan marah. Pustakawan dituntut untuk tetap berikap sabar, serta tetap tenang dan efektif ketika dihadapkan pada permintaan informasi yang sulit tetapi harus segera disajikan kepada pengguna.

Pekerjaan yang melibatkan interaksi sosial dengan publik bersifat sangat melelahkan. Pekerjaan tersebut membutuhkan banyak waktu untuk bersabar dalam menghadapi berbagai masalah yang muncul, serta aktif dalam menjelaskan permintaan dan harapan pengguna yang tidak jelas, dan menunjukkan keahlian sosial yang sesuai, tidak peduli apa yang pekerja itu rasakan.

Pustakawan cenderung dituntut untuk menanggapi semua permintaan pengguna dengan cara yang sopan. Secara implisit, pustakawan diminta untuk menunjukkan kebaikan, kesabaran, kepedulian, rasa hormat, serta harus mampu menahan kemarahan dan rasa lelah. Pustakawan juga dituntut untuk membantu dan memandu pengguna dalam proses temu kembali informasi yang mengharuskan

pustakawan 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 pustakawan.

Disamping itu staf perpustakaan juga terlibat dalam berbagai kerjasama dengan perpustakaan-perpustakaan lain. Dengan demikian, selain harus mengerjakan tugas-tugas rutin dan berinteraksi langsung dengan para pengguna, pustakawan juga diharapkan mampu berinteraksi dengan pustakawan lain dalam konteks kerjasama antar perpustakaan. Jika berinteraksi dengan pengguna merupakan faktor penyebab *burnout* tidak diragukan lagi dengan kondisi kerja seperti yang dijelaskan di atas, pustakawan akan rentan terkena *burnout*.

Berdasarkan uraian di atas, interaksi yang muncul dengan pengguna dan interaksi antar pustakawan dapat menimbulkan *stress* yang berpotensi menyebabkan *burnout*, ditambah dengan interaksi dengan teknologi informasi yang menuntut pustakawan untuk bisa menggunakannya.

## 2. Konflik Peran

Dua faktor penting dari konflik peran merupakan pemicu terhadap *burnout*. Pertama adalah karena pustakawan 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.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa konflik peran terjadi pada pustakawan yang bekerja dengan multi pekerjaan, tidak hanya satu jenis pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya melainkan banyak pekerjaan yang harus dia selesaikan. Hal ini menyebabkan pustakawan merasa terbebani yang mengakibatkan pustakawan mengalami *stress* yang dapat berujung pada *burnout*.

## 3. Kurangnya Imbalan

Beban kerja yang berlebihan dan imbalan yang tidak seimbang akan membuat pustakawan bekerja tidak dengan sepenuh hati, Menurut Huprich, (2007) menuliskan upah yang rendah dan kurangnya sistem imbalan dapat memberi

tekanan tersendiri dalam hari-hari kerja pustakawan. Hal ini juga membuat pustakawan 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 pustakawan pria menjadi lebih bersifat membimbing dari pada yang bekerja di jenis organisasi bisnis lainnya. Caputo, (1991:25).

Pendapat ini didukung oleh penelitian Farber, (1991) yang dikutip dalam tulisan Hariyadi, (2006 : 59) tentang kondisi *stress* dan *burnout* di kalangan guru-guru di Amerika menemukan bahwa pria lebih rentan terhadap *stress* dan *burnout* jika dibandingkan dengan wanita. Pria tumbuh dan dibesarkan dengan nilai kemandirian khas pria, dan mereka diharapkan dapat bersikap tegas, lugas, tegar dan tidak emosional. Sebaliknya wanita diharapkan untuk mempunyai sikap membimbing, empati, kasih sayang, membantu dan lembut hati. Perbedaan cara dalam membesarkan pria dan wanita memberi dampak berbeda pula pada pria dan wanita dalam menghadapi dan mengatasi *burnout*. Wanita yang lebih banyak terlibat secara emosional dengan orang lain akan cenderung rentan terhadap kelelahan emosional.

Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa perbedaan jenis kelamin dapat mempengaruhi cara seseorang dalam menyikapi masalah pekerjaan. Hal ini terjadi karena pria dan wanita dibesarkan dengan cara yang berbeda. Pria lebih dituntut untuk bersikap tegas dan tegar tanpa emosional, sedangkan wanita diajarkan berperilaku lemah lembut dan bersifat membimbing. Tidak hanya itu, tuntutan pria agar bersifat lebih maskulin atau feminin menyebabkan pustakawan mengalami tekanan, mereka yang tidak bisa mengatasi tekanan tersebut akan rentan terkena *burnout*.

### **2. Status Perkawinan**

Status perkawinan juga berpengaruh terhadap timbulnya *burnout*. Pustakawan 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. Alasannya adalah :

- a. seseorang yang telah berkeluarga pada umumnya cenderung berusia lebih tua, stabil dan matang dalam berfikir.
- b. keterlibatan dengan keluarga dan anak dapat mempersiapkan mental seseorang dalam menghadapi masalah pribadi dan konflik emosional.
- c. kasih sayang dan dukungan sosial dari keluarga dapat membantu seseorang dalam mengatasi tuntutan emosional dalam pekerjaan, dan
- d. seseorang yang telah berkeluarga memiliki pandangan yang lebih realitas.

### 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 pustakawan 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), pustakawan yang bekerja penuh waktu jauh lebih berisiko untuk *burnout*. Penelitian ini menemukan bahwa hanya 4 sampai 14 persen dari pustakawan yang bekerja paruh waktu yang bisa menghindari *burnout* sementara 23 sampai 25 persen dari pustakawan 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 pustakawan dengan pengguna perpustakaan dalam jangka panjang.

### **Gejala *Burnout* pada Pustakawan**

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.
- 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
- Penurunan kepuasan kerja

#### c. Perilaku

- Lari dari tanggung jawab
- Menunda-nunda waktu, lebih lama untuk menyelesaikan sesuatu.
- Menggunakan obat-obatan dan alcohol untuk mengatasinya
- Frustrasi

- Bolos kerja atau datang terlambat dan pulang lebih awal.

Pendapat ini juga selaras dengan pendapat potter, (2005) dalam artikelnya “*Symptoms of burnout*” menjelaskan, *burnout* adalah hilangnya gairah dalam bekerja sehingga yang terkena *burnout* menjadi tidak mampu bekerja. *Burnout* tidak terjadi dalam waktu singkat. ini adalah proses kumulatif, dimulai dengan tanda peringatan kecil, yang ketika diabaikan bisa berkembang menjadi kondisi yang serius, gejala-gejala *burnout* meliputi :

a. Emosi Negatif

Perasaan frustrasi, marah, ketidakpuasan dan kegelisahan merupakan bagian normal dari kehidupan bekerja. Akan tetapi pada staf perustakaan yang terperangkap dalam siklus *burnout* emosi negative ini lebih sering terjadi sehingga lama kelamaan menjadi kronis. Dalam tahap-tahap selanjutnya terlihat kecemasan, rasa bersalah, ketakutan yang kemudian menjadi depresi. Kemurungan dan mudah marah juga merupakan tanda-tanda *burnout*.

b. Frustrasi

Perasaan frustrasi di dunia kerja dalam sebagian besar waktu bekerja dan dalam melaksanakan tanggungjawab pekerjaan merupakan gejala awal *burnout*. Namun, banyak korban *burnout* menyalahkan diri sendiri dengan menunjukkan mereka frustrasi atas kegagalan mereka sendiri.

c. Depresi

Perasaan depresi mendalam hampir sama dengan kelelahan emosional dan spiritual dimana staf perpustakaan merasa seperti kehabisan energi. Depresi terjadi sebagai respon terhadap situasi pekerjaan, hal itu dapat menjadi masalah dalam diri pustakawan yang menyebabkan gangguan kesehatan yang memburuk dan penampilan kerja yang juga buruk.

d. Masalah kesehatan

Pengendalian emosi korban *burnout* memburuk, ketahanan fisik mereka juga menurun. Mereka juga tampaknya berada dalam keadaan tegang atau *stress* kronis, lebih sering terkena penyakit ringan, seperti pilek, sakit kepala, insomnia, serta masalah kesehatan serius lainnya.

e. Kinerja menurun

Kinerja menurun mengakibatkan bekerja menjadi lebih menyakitkan dan kurang menguntungkan, absensi juga akan meningkat, selain itu staf perustakaan yang terkena burnout sering mengalami kondisi emosional. Tinggal menunggu waktu saja sampai terjadi penurunan yang cukup besar dalam kualitas kinerja. Hasilnya adalah penurunan produktivitas.

Selain itu pada artikel Martin, (2009) yang berjudul *Library Burnout : Cause, Symptoms, Solutions*. Menuliskan *burnout* dapat juga dikenali dengan gejala seperti meningkatnya absensi kerja, sering datang terlambat dan pulang lebih awal, malas dalam melakukan pekerjaan serta menunjukkan sikap yang buruk seperti mudah marah dan berlaku kasar kepada pengguna perpustakaan dan sesama rekan kerja.

Berdasarkan dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pustakawan yang *terkena burnout* mengalami emosi negatif sehingga menjadi murung dan mudah marah, frustrasi, menyalahkan diri atas kegagalan, depresi berupa kelelahan emosional dan spiritual dimana pustakawan merasa kehabisan energi, sehingga menyebabkan kekebalan tubuh yang menurun dan menimbulkan penyakit seperti flu, insomnia dan gangguan pencernaan, yang pada akhirnya dapat menurunkan produktivitas kerja seperti menurunnya absensi kehadiran dan sering datang terlambat.

### **Pengukuran Tingkat *Burnout***

Bunge, (1987) seperti dikutip Topper (2002:562) menjelaskan bahwa hubungan interpersonal dapat menyebabkan stress, “*relationships with library patrons are an obvious of stress for public service staff* “. Dari kalimat tersebut dapat disimpulkan bahwa sumber *stress* yang cukup nyata di perpustakaan adalah hubungan staf perpustakaan dengan pengguna.

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat *burnout* staf pustakawan adalah mengacu pada alat ukur *Maslach Burnout Inventory* (MBI) yang diciptakan oleh Maslach dan Jackson pada tahun 1981 untuk mengukur *burnout* pada pekerja bidang layanan sosial dan dikenal sebagai MBI – *Human Service Survey* (MBI-HSS). (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001 dalam Hariyadi, 2006 : 71).

Alat ukur MBI terdiri dari beberapa *item* pertanyaan. Alat ukur ini telah banyak dilakukan oleh para peneliti. Di antaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Saddiq (12 januari 2006) seorang konsultan perusahaan swasta, yang melibatkan 300 responden dengan 5 jenis profesi yang berbeda, menyebutkan bahwa lingkungan kerja yang tingkat

*Stress* kerjanya paling tinggi yaitu terjadi di perpustakaan, pustakawan merasa bahwa pekerjaannya tidak bervariasi dan mereka tidak dapat memaksimalkan kemampuan yang dimilikinya. Topper, (2007 : 561).

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).

Rangkaian beberapa pertanyaan ini diajukan kepada para responden untuk mengetahui *frekuensi* terjadinya tiga aspek dari gejala *burnout*. Sebagaimana yang diidentifikasi oleh Maslach yaitu kejenuhan fisik ( *Physical Exhaustion = PE*), Kejenuhan Emosional/Depersonalisasi ( *Emotional Exhaustion/Depersonalization = EE+DP*), dan Pencapaian Diri/Personal ( *Personal Accomplishment = PA*). Berikut adalah kisi-kisi angket untuk penelitian tingkat *burnout*:

Variabel Penelitian	Indikator	Skala	No.Butir
Tingkat Burnout pada staf perpustakaan bagian layanan	1. Tingkat Kejenuhan Fisik	Interval	1, 2, 3, 4, 5, 6.
	2. Tingkat Kejenuhan Emosional	Interval	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
	3. Tingkat Pencapaian Personal	Interval	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22

Contoh kuisioner untuk penelitian tingkat *burnout*.

#### I. Identitas Responden

Mohon ditandai salah satu jawaban sesuai dengan data pribadi anda :

1. Jenis Kelamin
  - a. Laki-Laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. < 30
  - b. > 31
3. Status Perkawinan

- a. Menikah
- b. Belum menikah
- 4. Pendidikan
  - a. SMU
  - b. D3
  - c. S1
  - d. S2
  - e. lainnya
- 5. Lama Kerja ..... Tahun.
- 6. Staf Bagian layanan
  - a. Layanan Pengguna
  - b. Layanan Teknis

II. *Burnout* staf perpustakaan bagian layanan

Bapak/Ibu diminta untuk memilih salah satu diantara 4 (empat) jawaban yang disediakan dengan cara memberi tanda *checklist* ( v ) pada kolom yang berisi angka 1 (tidak pernah); 2 (kadang-kadang); 3 (sering); 4 (selalu).

No.	Butir Pertanyaan	Penilaian			
		1	2	3	4
I	<b>Pengukuran Tingkat Kejenuhan Fisik</b>				
1	Saya merasakan emosi saya terkuras karena pekerjaan saya.				
2	Saya merasakan kelelahan fisik di akhir jam kerja saya				
3	Saya merasa lelah dan lesu ketika bangun pagi dan harus kembali ke tempat kerja				
4	Saya merasa bekerja terlampau keras dalam pekerjaan saya				
5	Saya merasakan sakit-sakitan pada tubuh saya setelah bekerja seharian.				
6	Saya merasakan ketegangan otot ketika pekerjaan sudah usai				

II	<b>Pengukuran Tingkat kejenuhan Emosional</b>				
7	Menghadapi pengguna perpustakaan dan bekerja untuk mereka seharian membuat saya “tertekan”				
8	Pekerjaan saya membuat saya jenuh				
9	Pekerjaan saya membuat saya frustrasi				
10	Saya merasa seakan-akan hidup dan karir saya tidak akan berubah				
11	Saya melihat pengguna perpustakaan sebagai suatu gangguan				
12	Saya menjadi semakin “kaku” terhadap pengguna perpustakaan sejak saya bekerja sebagai pemberi jasa				
13	Saya merasa para pengguna perpustakaan menyalahkan saya atas masalah-masalah yang mereka alami.				
14	Saya tidak peduli dengan apa yang terjadi terhadap pengguna perpustakaan				
III	<b>Pengukuran Tingkat Pencapaian Personal</b>				
15	Berurusan dengan pengguna perpustakaan merupakan sumber ketegangan				
16	Saya tidak mendapatkan hal yang berharga dalam pekerjaan saya.				
17	Saya merasa mempunyai sedikit energi di akhir jam kerja saya				
18	Saya merasa tidak ada kemajuan dalam pekerjaan saya				
19	Saya merasa memberikan pengaruh negatif terhadap kehidupan orang lain melalui pekerjaan saya sebagai pemberi layanan				
20	Saya tidak mudah menciptakan suasana yang santai/relaks dengan para pengguna				

21	Saya tidak bisa menjawab dan melayani pengguna perpustakaan dengan cepat dan tepat				
22	Saya merasa tidak ada semangat dalam menghadapi para pengguna perpustakaan.				

Data dikumpulkan secara seksama yang kemudian dianalisis dengan menggunakan rumus persentase.

$$P = f/n \times 100\%$$

P : Persentasi yang dicari

f : Frekuensi jawaban

n : Jumlah jawaban sampel yang diolah.

## Kesimpulan

Dari beberapa uraian diatas dapat penulis simpulkan bahwa pustakawan yang tidak bisa menghidar dari *stress* akan berujung pada *burnout* yang akan mempengaruhi tingkat kinerjanya, dan hal ini tentu saja akan menurunkan produktifitasnya dalam hal melayani pengguna perpustakaan sehingga untuk menciptakan layanan yang memuaskan kepada pengguna perpustakaan masih jauh dari yang diharapkan pengguna perpustakaan.

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat *burnout* pustakawan alat ukur *Maslach Burnout Inventory* (MBI) yang diciptakan oleh Maslach dan Jackson pada tahun 1981 yang dikenal sebagai MBI – *Human Service Survey* (MBI-HSS). (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001 dalam Hariyadi, 2006 : 71).

## **Bibliography**

- 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). *Health Psychology : Biopsychological 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 Truth About Burnout : How Organizations Cause Personal Stress and What to do about it. *Library Journal* , 88.

Togia. (2005). Measurement of Burnout and The Influence of Background Characteristics in Greek Academic Libraries . *Journal Library* , 130-139.

Topper, E. (2007). What's New Libraries : Stress in the Library Workplace New Library World. *Journal Library* , 561-564.