



**UNIVERSITAS INDONESIA**

***BURNOUT* STAF PERPUSTAKAAN BAGIAN LAYANAN  
DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH  
( BPAD ) PROVINSI DKI JAKARTA**

**TESIS**

**RIA FATMAWATI  
1006741904**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA  
DEPARTEMEN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI  
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
DEPOK  
Juni 2012**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

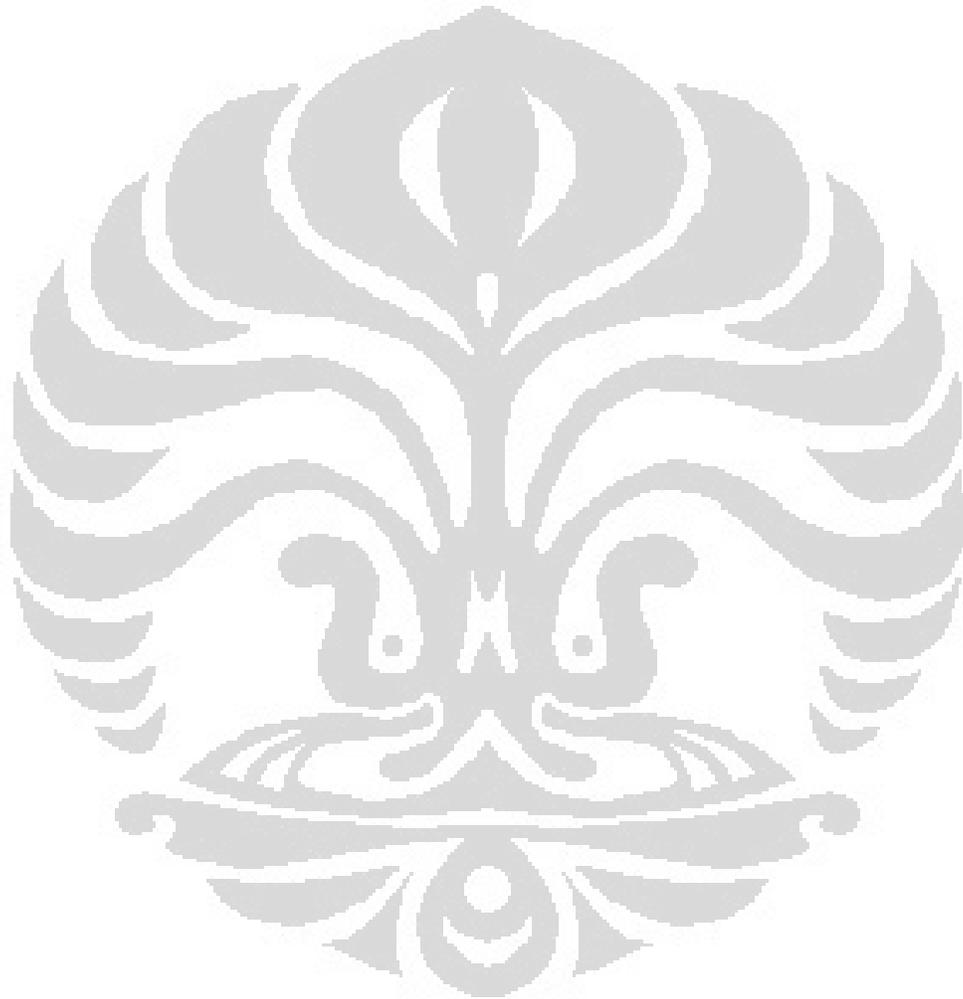
***BURNOUT* STAF PERPUSTAKAAN BAGIAN LAYANAN  
DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH  
( BPAD ) PROVINSI DKI JAKARTA**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Humaniora**

**RIA FATMAWATI  
1006741904**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA  
PROGRAM ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI  
DEPOK  
Juni 2012**



*Kupersembahkan karya ini untuk  
Kedua Orang Tua tersayang, Papaku Mufadri dan Ibuku Eli Zarti,  
serta Suamiku tercinta Wensani...-*

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa tesis ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika di kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan Plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

Depok, 25 Juni 2012



Ria Fatmawati

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ria Fatmawati

NPM : 1006741904

Tanda Tangan :

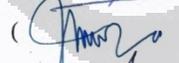
Tanggal : 25 Juni 2012

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :  
Nama : Ria Fatmawati  
NPM : 1006741904  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Judul Tesis : *Burnout* Staf Perpustakaan Bagian Layanan Di Badan  
Perpustakaan dan Arsip Daerah ( BPAD ) Provinsi  
DKI Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Ilmu Perpustakaan. Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia.

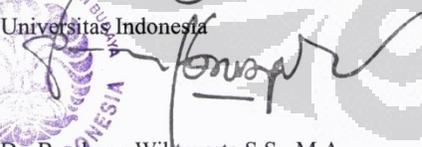
### DEWAN PENGUJI

Ketua / Penguji : Dr. Laksmi, M.A. (  )  
Pembimbing : Utami Budi Rahayu Hariyadi, M.Lib. M.Si. (  )  
Penguji : Luki Wijayanti, M. Hum. (  )  
Panitera : Nina Mayesti, M.Hum. (  )

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 25 Juni 2012

oleh

Dekan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya  
Universitas Indonesia

  
Dr. Bambang Wibawarta S.S. M.A.  
NIP. 196510231990031002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya ucapkan terima kasih kepada :

- (1) Ibu Utami Budi Rahayu Hariyadi, M.Lib. M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini, mohon maaf selama ini saya selalu merepotkan Ibu.
- (2) Ibu Siti Sarah, S.Sos, kepala perpustakaan BPAD Provinsi DKI Jakarta yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan, beserta teman-teman sejawatan lainnya pada Perpustakaan umum BPAD Provinsi DKI Jakarta.
- (3) Ibu Dr. Laksmi, M.A. Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi yang telah banyak membantu kelancaran administrasi selama penulis melakukan penulisan tesis ini.
- (4) Ibu Luki Wijayanti, M.Hum. selaku penguji yang telah banyak memberi masukan saran dalam penulisan tesis ini.
- (5) Seluruh Dosen dan staf administrasi pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi yang telah banyak memberi pengetahuan serta saran-saran selama penulis mengikuti perkuliahan.
- (6) Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan doa
- (7) Suami tercinta yang dengan sabar dan penuh pengertian mendorong penulis untuk melanjutkan pendidikan.

- (8) Rekan-rekan seperjuangan angkatan 2010 yang telah banyak membantu memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan sampai penyelesaian penulisan ini.
- (9) Serta kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah memberi dukungan moril maupun materil kepada penulis, terimakasih banyak atas dukungannya selama ini.

Akhir kata , saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pemngembangan ilmu perpustakaan.

Depok, 25 Juni 2012

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RIA FATMAWATI  
NPM : 1006741904  
Program Studi : Magister Ilmu Perpustakaan  
Departemen : Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya  
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

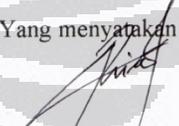
***Burnout Staf Perpustakaan Bagian Layanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi DKI Jakarta.***

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada Tanggal : 25 Juni 2012

Yang menyatakan

  
( Ria Fatmawati )

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

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.

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 staf perpustakaan dapat dikatakan juga sebagai pekerjaan layanan sosial, karena staf perpustakaan 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 staf perpustakaan 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 staf perpustakaan menimbulkan kerugian yang cukup signifikan terhadap organisasi dan staf perpustakaan 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 staf perpustakaan 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 staf perpustakaan, 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)

Perpustakaan Umum Provinsi DKI Jakarta terbentuk pada tahun 1950 dengan sebutan Perpustakaan Kotapraja Djakarta Raja, dan berubah menjadi Perpustakaan Umum Provinsi DKI Jakarta sejak tahun 2009. Pemerintah DKI Jakarta mengeluarkan peraturan daerah Nomor 10 tahun 2008 menetapkan pembentukan dan tata kerja Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta dengan

mengubah nama Perpustakaan Umum Provinsi DKI Jakarta menjadi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi DKI Jakarta.

Layanan 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* dan *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 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 fikiran 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.

Dari beberapa uraian latar belakang di atas, menarik penulis untuk melakukan penelitian pada bagian layanan BPAD provinsi DKI Jakarta, apakah staf perpustakaan BPAD provinsi DKI Jakarta mengalami *stress* dan *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.

Selain itu penulis juga ingin mengaitkan penelitian ini dengan kurikulum yang ada pada Universitas Indonesia, banyak matakuliah yang terkait dengan penelitian ini diantaranya adalah komunikasi dan interpersonal skill, dan bisa juga pada matakuliah budaya organisasi. Ada banyak aspek yang bisa dikaitkan dengan penelitian ini, dimana staf perpustakaan dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang baik agar terciptanya suatu pelayanan yang memuaskan untuk pengguna perpustakaan.

Staf perpustakaan yang tidak bisa menghindari 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.

Oleh sebab itu, penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat dipertimbangkan untuk dapat dimasukkan ke dalam beberapa aspek yang mempengaruhi layanan prima dalam sebuah perpustakaan, sehingga mahasiswa ilmu perpustakaan, sebelum terjun ke lapangan sudah memahami aspek-aspek yang

mempengaruhi suatu layanan tersebut, dengan demikian mahasiswa ilmu perpustakaan sudah dapat mengenali sumber *stress* dan *burnout* yang akan mempengaruhi kinerja mereka di lapangan.

## **I. 2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pengamatan peneliti saat berkunjung ke perpustakaan BPAD Provinsi DKI Jakarta khususnya bagian layanan perpustakaan, terlihat aktivitas yang menampilkan interaksi staf perpustakaan dengan berbagai macam pengguna. Selain itu peneliti juga mengamati tugas staf perpustakaan dan pustakawan dengan koleksi bahan pustaka yang harus diolah untuk dilayankan. Berdasarkan pengamatan tersebut maka fokus penelitian ini adalah tingkat *burnout* yang ada pada staf perpustakaan bagian layanan pengguna dan layanan teknis BPAD Provinsi DKI Jakarta.

## **I. 3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat *burnout* yang ada pada staf perpustakaan bagian layanan pengguna dan bagian layanan teknis Perpustakaan Umum BPAD Provinsi DKI Jakarta agar tingkat *burnout* dapat ditekan lebih awal sehingga tidak mempengaruhi kinerja staf perpustakaan.

## **I. 4 Metode Analisis Data**

Metode yang dilakukan adalah dengan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, yaitu seluruh staf perpustakaan bagian layanan BPAD provinsi DKI Jakarta yang berjumlah 30 orang, terdiri dari 15 orang staf perpustakaan yang bertugas pada layanan pengguna, 7 orang pada layanan teknis, dan 8 orang pustakawan.

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur *burnout* staf perpustakaan 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 22 *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, staf perpustakaan merasa bahwa pekerjaannya tidak bervariasi dan mereka tidak dapat memaksimalkan kemampuan yang dimilikinya. Topper, (2007 : 561).

## **I. 5 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Akademis**

Diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran mengenai aspek-aspek yang mempengaruhi layanan pada perpustakaan seperti *stress* dan *burnout* pada mahasiswa program D3 dan S1 jurusan ilmu perpustakaan Universitas Indonesia dan hasil analisis ini juga dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi peneliti selanjutnya.

### **2. Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pimpinan dan staf perpustakaan BPAD Provinsi DKI Jakarta dalam mengenali dan memahami *stress* dan *burnout* sehingga tidak mempengaruhi kinerja staf perpustakaan.

## **I.6 Batasan Penelitian**

Penelitian ini dibatasi pada tingkat *burnout* yang ada pada staf perpustakaan bagian layanan pengguna, dan pada bagian layanan teknis khusus pada staf perpustakaan dan pustakawan yang bekerja pada bagian pengolahan di perpustakaan BPAD provinsi DKI Jakarta.

## **I.7 Sistematika Penulisan**

Tesis ini terdiri dari V bab. Bab I berisi pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan tesis. Bab II merupakan tinjauan literatur yang menguraikan tentang literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian. Bab III merupakan metode penelitian yang memberikan penjelasan mengenai metode yang akan digunakan dalam penelitian. Bab IV merupakan hasil dari penelitian dan analisa data yang menguraikan secara rinci sumber-sumber *stress*, dan tingkat *burnout* yang ada pada staf perpustakaan bagian layanan BPAD provinsi DKI Jakarta dan sedikit ulasan tentang gambaran umum perpustakaan BPAD provinsi DKI Jakarta. Bab V Merupakan kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **TINJAUAN LITERATUR**

#### **2. 1. Definisi perpustakaan umum**

Secara umum perpustakaan adalah institusi unit kerja yang menyimpan koleksi bahan pustaka secara sistematis dan mengelolanya dengan cara khusus sebagai sumber informasi dan dapat digunakan oleh pemakainya. Menurut Sulistyobasuki, (1991 : 29) perpustakaan diartikan sebagai sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan pembaca bukan untuk dijual.

Prytherch, (1990) mengatakan perpustakaan umum adalah perpustakaan yang disediakan berasal dari keseluruhan atau sebagian dari dana umum dan pemanfaatannya tidak terbatas pada tingkat sosial seseorang dalam komunitas, tetapi dapat dimanfaatkan oleh semua tingkat sosial. Maka perpustakaan umum dimanfaatkan oleh masyarakat yang tidak dibatasi pada usia, status sosial, ras dan lain sebagainya.

Menurut Unesco Public library Manifesto, (1994) perpustakaan umum dinyatakan sebagai berikut :

*The public library is the local centre of information, making all kinds of knowledge and information readily available to its users...The public library, the local gateway to knowledge, provides a basic condition for lifelong learning, independent decision-making and culture development of the individual and social groups.*

Perpustakaan umum merupakan salah satu sumber ilmu pengetahuan yang memiliki peran sebagai penyebar informasi bagi seluruh lapisan masyarakat. Adapun pengertian perpustakaan umum menurut Sutarno, (2003:38) adalah lembaga pendidikan yang sangat demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayaninya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial, umur dan pendidikan serta perbedaan lainnya. Pendek kata perpustakaan umum memberikan

layanan kepada semua orang, anak-anak, remaja, dewasa, pelajar, mahasiswa, pegawai, ibu rumah tangga, para usia lanjut, laki-laki maupun perempuan.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan untuk menyediakan koleksi perpustakaan serta bertujuan untuk melayani kebutuhan masyarakat akan informasi secara menyeluruh tanpa membedakan jenis kelamin, agama, ras, usia, pekerjaan dan kedudukan.

## **2.2. Layanan Perpustakaan umum**

Layanan atau *service*, di sebuah perpustakaan berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan, dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu unsur yang penting dalam penyelenggaraan suatu perpustakaan, Menurut Prytherch, (1990) Layanan perpustakaan adalah fasilitas yang disediakan perpustakaan kepada penggunanya untuk pemanfaatan buku dan penyebaran informasi. Berdasarkan hal tersebut, layanan perpustakaan adalah merupakan layanan yang menyediakan informasi kepada penggunanya.

Masih menurut Prytherch, (1990) Unsur-unsur yang terdapat dan terkait dengan sistem layanan perpustakaan meliputi:

- a. Kesiapan petugas layanan baik fisik, mental, kemampuan, keterampilan, pengalaman dan kemauan.
- b. Kesiapan peralatan, dan perlengkapan sebagai penunjang.
- c. Keharmonisan komunikasi, kerjasama, persamaan persepsi antara petugas dengan pengunjung perpustakaan.
- d. Peraturan dan tata tertib perpustakaan yang singkat, jelas, dapat dimengerti dan dapat dilaksanakan serta dipatuhi oleh pengguna perpustakaan.

- e. Pedoman yang standar di bidang layanan perpustakaan yang berlaku umum, sehingga dapat dipelajari untuk dipraktikkan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan umum melayani semua orang, tanpa kecuali. Layanan perpustakaan bersifat sosial, dan tidak komersial, layanan perpustakaan dikembangkan dalam rangka pemanfaatan koleksi oleh pengguna.

Pada perpustakaan umum BPAD Provinsi DKI Jakarta terdapat berbagai macam jenis layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan, diantaranya adalah layanan umum, yaitu layanan yang disediakan untuk masyarakat umum seperti mahasiswa, peneliti dan masyarakat umum dari berbagai jenis profesi, pada perpustakaan umum BPAD Provinsi DKI Jakarta juga terdapat bagian layanan anak seperti layanan story telling yang membutuhkan perhatian khusus staf perpustakaan untuk memberikan pelayanan kepada anak. Selain itu juga terdapat layanan Deposit dimana layanan ini disediakan untuk para pengguna perpustakaan yang ingin mengetahui informasi tentang Jakarta.

Dengan banyaknya jenis layanan ini, tentu menuntut staf perpustakaan untuk lebih bisa memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan, seperti yang telah diuraikan pada teori sebelumnya mengatakan orang yang berdedikasi tinggi terhadap pekerjaannya akan rentan terkena *burnout*, apa bila pelayanan yang mereka berikan tidak sesuai dengan harapan pengguna perpustakaan. Caputo, (1991: 51).

### **2.3. Stress Kerja Staf Perpustakaan**

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

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

Beban kerja staf perpustakaan 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 staf perpustakaan. Hal-hal tersebut di atas merupakan faktor pemicu *stress* yang potensial menjadi penyebab *burnout* pada staf perpustakaan. Hariyadi, (2006 : 66)

#### **2.4. *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).

Beban kerja staf perpustakaan meliputi jam kerja yang panjang dan banyaknya jumlah individu yang harus dilayani menyebabkan staf perpustakaan merasa mempunyai beban kerja yang harus dipikul. Hal ini merupakan faktor pemicu *stress*

yang potensial menjadi penyebab *burnout* pada staf perpustakaan. Maslach, (1982) dalam Hariyadi, (2006 : 62)

*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.

## **2.5. Sumber *Burnout* Pada Staf Perpustakaan**

Baird dan Baird dalam Martin, (2009) mengatakan pekerjaan rutin pada sebuah perpustakaan sangat menimbulkan kelelahan, hari kerja normal staf perpustakaan dapat digambarkan sebagai putaran waktu yang terus-menerus dipenuhi oleh interupsi, interupsi ini tentu saja datang dari pengguna perpustakaan yang berhadapan langsung dengan staf perpustakaan pada bagian layanan. Ada beberapa penyebab lain pada staf perpustakaan 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 staf perpustakaan 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 dua faktor yang mempengaruhi *burnout* di perpustakaan, di antaranya adalah

### 1. Interaksi dengan pengguna

Staf perpustakaan diharapkan bersikap tenang ketika berhadapan dengan pengguna yang frustrasi dan marah. Staf perpustakaan 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.

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.

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, staf perpustakaan juga diharapkan mampu berinteraksi dengan staf

perpustakaan 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, staf perpustakaan akan rentan terkena *burnout*.

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

## 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.

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

### 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).

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*. 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. 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 berisiko *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.

## 2.6. 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.
- 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 perpustakaan 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 staf perpustakaan 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 perpustakaan 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 staf perpustakaan yang terkena *burnout* mengalami emosi negatif sehingga menjadi murung dan mudah marah, frustrasi, menyalahkan diri atas kegagalan, depresi berupa kelelahan emosional dan spiritual dimana staf perpustakaan 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.

## 2.7. Perbedaan *stress* dan *Burnout*

*Stress* adalah ungkapan perasaan yang kita alami saat merasa kewalahan / sangat tertekan saat menghadapi situasi tertentu, seperti *stress* menghadapi pekerjaan yang sedang kita lakukan dan kepanikan saat menghadapi pengguna yang harus dilayani dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan *burnout* adalah jika staf perpustakaan tidak dapat mengatasi *stress* yang dialaminya maka lama kelamaan akan berpotensi menimbulkan *burnout*. Dengan demikian terdapat beberapa perbedaan

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

**Tabel 2.1. Perbedaan *stress* dan *burnout***

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

Dari keterangan di atas dapat dilihat bahwa ada perbedaan kondisi antara *stress* dengan *burnout*. 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 ketidak berdayaan dan putus asa.

Staf perpustakaan yang berada pada posisi *stress* masih cenderung bersikap aktif dan agresif secara emosional, namun pada staf perpustakaan yang sudah berada pada titik *burnout* akan merasa kehilangan motivasi, cita-cita dan harapan. Staf perpustakaan yang menderita *stress* akan cenderung merasakan penurunan kesehatan secara fisik seperti sakit flu, sakit kepala dan gangguan pencernaan lainnya, sedangkan staf perpustakaan yang berada pada tingkat *burnout* kerusakan yang paling berbahaya adalah pada emosional yang membuat staf perpustakaan kehilangan harapan sehingga membuat kehidupannya tidak layak untuk dipertahankan.

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 intesitas kerja. Hal ini

dapat menimbulkan kerugian kedua belah pihak, baik dari diri staf perpustakaan itu sendiri yang selalu merasa sakit-sakitan maupun pada perpustakaan tempat lingkungan kerja sehingga akan menurunkan kinerja staf perpustakaan.

Staf perpustakaan bagian layanan BPAD Provinsi DKI Jakarta saat ini melakukan rutinitas yang sama setiap hari, yaitu melakukan pelayanan kepada setiap pengguna perpustakaan yang membutuhkan informasi serta melakukan pengolahan buku untuk siap dilayanankan kepada pengguna perpustakaan.

Staf perpustakaan bagian layanan BPAD Provinsi DKI Jakarta diduga mengalami *stress* yang berpotensi menjadi *burnout* karena staf perpustakaan bagian layanan selalu dihadapi dengan kegiatan yang menguras tenaga dan pikiran setiap hari seperti melakukan pelayanan kepada pengguna yang datang ke perpustakaan dengan latar belakang yang berbeda dan melakukan pengolahan buku yang datang untuk segera bisa dilayanankan kepada pengguna perpustakaan. Selain itu jam kerja staf perpustakaan juga melebihi jam kerja normal yang telah ditetapkan oleh Undang-undang Ketenagakerjaan yaitu 40 jam dalam seminggu.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif 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.

Kuesioner yang telah dibuat, kemudian disebarakan kepada seluruh responden yang berjumlah 30 orang yang terdiri dari 15 orang staf perpustakaan bagian layanan pengguna dan 15 orang staf bagian layanan teknis.

Kuesioner yang telah diisi oleh staf perpustakaan bagian layanan BPAD Provinsi DKI Jakarta kemudian dikumpulkan untuk dilakukan pengolahan data sehingga hasil yang diperoleh dapat disajikan dalam bentuk angka-angka yang akan menggambarkan kondisi staf perpustakaan bagian layanan BPAD Provinsi DKI Jakarta tanpa menambah dan mengurangi keadaan sebenarnya dari data yang sudah dikumpulkan dan diolah.

#### **3.2. Populasi dan Sampel.**

##### **3.2.1. Populasi**

Populasi merupakan kumpulan orang atau objek yang memiliki sekurang-kurangnya satu sifat yang sama. Populasi itu dapat berjumlah sangat besar atau sangat kecil. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan staf perpustakaan pada bagian layanan perpustakaan umum BPAD provinsi DKI Jakarta yang berjumlah 30 orang.

Adapun yang dimaksud dengan staf perpustakaan bagian layanan perpustakaan umum BPAD provinsi DKI Jakarta adalah staf perpustakaan yang berada pada bagian layanan pengguna dan staf perpustakaan bagian layanan teknis pada perpustakaan umum BPAD provinsi DKI Jakarta.

Sesuai dengan tujuan penelitian untuk melihat tingkat *burnout* yang ada pada staf perpustakaan bagian layanan perpustakaan umum BPAD provinsi DKI Jakarta, maka responden dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa kelompok karakteristik berdasarkan pendidikan, usia, bidang kerja, masa kerja, dan jenis kelamin. Dasar pemikiran pembagian tersebut agar supaya data responden tersebut dapat berfungsi sebagai konteks untuk membaca hasil penelitian ini.

### **3.2.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian wakil dari populasi yang akan diteliti. Menurut Arikunto, (2006 : 131) untuk sekedar acuan-acuan maka apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15 % atau 20-25 % atau lebih. Untuk penelitian ini, mengingat jumlah staf perpustakaan bagian layanan yang ada pada Perpustakaan Umum BPAD Provinsi DKI Jakarta hanya ada 30 orang dan angka ini kurang dari 100 orang maka seluruh populasi dijadikan sebagai responden.

### **3.3. Teknik Pengumpulan Data.**

Untuk keperluan analisis data, penelitian ini memerlukan sejumlah data pendukung yang berasal dari staf perpustakaan bagian layanan perpustakaan umum BPAD provinsi DKI Jakarta.

Teknik penyebaran kuesioner digunakan untuk menggali atau mengumpulkan data tentang tingkat *burnout* yang ada pada staf perpustakaan bagian layanan BPAD provinsi DKI Jakarta.

Untuk mengukur tingkat *burnout* pada peletian 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).

Rangkaian dua puluh dua 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/Depresonalisasi ( *Emotional Exhaustion/Depersonalization = EE+DP*), dan Pencapaian Diri/Personal ( *Personal Accomplishment = PA*). Berikut adalah kisi-kisi angket penelitian :

**Tabel. 3.2 Kisi-kisi Angket Penelitian Burnout Pada Staf Perpustakaan**

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

### 3.4. Metode Analisis Data

Data dikumpulan 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.

Persentase jawaban yang diperoleh akan disamakan dengan level *Maslach Burnout Inventory* (MBI) dimana jawaban 1 ( Tidak pernah) berarti berada pada tingkatan 0-2 yang berarti tingkatan ini menunjukkan bahwa staf perpustakaan merasa cukup bahagia. Skor yang rendah adalah skor yang bagus, yang menunjukkan staf perpustakaan dapat mengatasi *stress* dengan baik. Walaupun staf perpustakaan mengalami *stress*, tetapi dia dapat mengelola *stress* dengan baik dan dapat membuat hidupnya berimbang. Staf perpustakaan pada tingkatan ini tidak akan mudah naik pitam, dan dapat menerima *stress* yang dialami dalam perjalanan hidup.

Skor angka 2 ( Kadang-kadang ), berada pada tingkatan 3-5 pada MBI. Skor ini menunjukkan perlunya memonitor situasi yang dihadapi dan pengambilan tindakan jika keadaan yang dihadapi lebih buruk. Walaupun tidak perlu diberi peringatan, namun staf perpustakaan pada tingkatan ini perlu meluangkan waktu untuk merefleksi tindakan yang telah diambil untuk mempertimbangkan penyebab *stress* yang dihadapi, apakah semakin mudah atau semakin sukar untuk ditangani.

Skor angka 3 (Sering), skor ini berada pada level 6-8 pada alat ukur MBI. dimana skor ini dinamakan dengan skor kuning. Staf perpustakaan pada tingkatan ini cenderung mudah terkena *burnout*. Ritme kehidupannya cenderung “panas”. Ia sebaiknya berhenti sejenak dari kegiatan-kegiatannya untuk menentukan prioritas kegiatan dan menghilangkan beberapa penyebab *stress*. Staf perpustakaan pada tingkatan ini perlu pula memeriksakan kesehatan, meninjau kembali tujuan hidup, keseimbangan antara kerja dan hiburan, dan system dukungan sosial yang dimilikinya (keluarga, teman dan jaringan sosial lainnya).

Skor angka 4 (selalu), skor ini beradap pada tingkatan 9-10 yang berarti sinyal merah pada alat ukur MBI. Staf perpustakaan yang mendapat skor pada tingkatan ini sebaiknya segera berhenti untuk beristirahat dengan pekerjaannya. Mereka membutuhkan konsultasi dan nasihat, baik medis maupun psikologis agar terhindar dari kondisi kehilangan kendali. Perolehan skor di tingkatan ini menunjukkan bahwa staf perpustakaan sedang dalam tekanan *stress* berlebihan dalam waktu yang terus menerus dan sudah cukup lama. Skor ini memerlukan tindakan penanganan yang lebih serius.

Hasil akhir dari penelitian ini adalah mendapatkan persentasi dari tingkat *burnout* yang ada pada staf bagian layanan BPAD Provinsi DKI Jakarta yaitu dengan menjumlahkan seluruh jawaban yang terdapat pada skor 3 dan 4 yang berarti staf perpustakaan bagian layanan yang menjawab pada angka ini merupakan staf perpustakaan yang positif teridentifikasi *burnout*.

Dengan adanya hasil akhir ini, akan menggambarkan kondisi staf perpustakaan bagian layanan BPAD Provinsi DKI Jakarta dalam bentuk persentasi. Sehingga hasil yang diperoleh bisa dibaca dalam bentuk angka-angka yang menggambarkan tingkat *burnout* yang dimiliki staf perpustakaan bagian layanan BPAD Provinsi DKI Jakarta.



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4. 1. Profil Perpustakaan Umum BPAD Provinsi DKI Jakarta**

Kegiatan perpustakaan di Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta dimulai sejak tahun 1950 ketika DKI Jakarta masih berbentuk kotapradja, dengan sebutan “Perpustakaan Kotapradja Djakarta Raja”. Setelah Kotapradja Djakarta Raja ditingkatkan statusnya pada tahun 1961 menjadi Daerah Tingkat I Daerah Khusus Ibukota Djakarta Raja, kemudian berubah menjadi “Perpustakaan Balaikota Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Djakarta Raja”.

Melalui Keputusan Gubernur Nomor 16/2/1/1972 tentang susunan Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah DKI Jakarta, perpustakaan diselenggarakan oleh dan merupakan salah satu bagian pada Biro Organisasi dan ketatalaksanaan. Pada tanggal 3 Februari 1978 dibentuk lembaga Perpustakaan Umum yang menangani jenis perpustakaan umum di lingkungan Pemerintah DKI Jakarta, seperti Perpustakaan Umum Gelanggang Mahasiswa Soemantri Brodjonegoro dan Perpustakaan Umum di lima wilayah kotamadya DKI Jakarta.

Pada tahun 1989 Perpustakaan Umum di lima wilayah kotamadya DKI Jakarta dialihkan pengelolaannya kepada Dinas Pendidikan dan Pengajaran DKI Jakarta sebagai Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD), tahun 1992 Guberbur DKI Jakarta mengirim surat kepada Menteri dalam Negeri agar dilingkungan Sekwilda DKI Jakarta dibentuk satu wadah organisasi yang menangani semua jenis perpustakaan dan rekomendasi dari Kepala Perpustakaan Nasional RI.

Pada tahun 1993 dibentuklah Perpustakaan Umum Pemerintah Daerah DKI Jakarta sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 1993. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 tahun 2001 dan Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 109 Tahun 2001 dibentuk kantor Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta dan kantor perpustakaan umum di lima wilayah kotamadya. Tahun 2004,

terbit Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 1994 Tahun 2004 tentang pengaturan jam kerja layanan dan keanggotaan perpustakaan umum dilingkungan pemerintah daerah Provinsi DKI Jakarta sehingga perpustakaan dibuka setiap hari kecuali hari libur nasional dari mulai jam pelayanan pukul 09.00 wib sampai pukul 20.00 wib.

Pada tahun 2009 kantor Perpustakaan Umum Daerah DKI Jakarta dan kantor Arsip Daerah selanjutnya digabung menjadi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi DKI Jakarta, Kantor pusatnya berada pada kompleks Taman Ismail Marzuki, Cikini, Jakarta Pusat. Sedangkan yang berada pada Gedung Nyi Ageng Serang Lantai 7 dan 8 Jl. H. R. Rasuna Said, Kuningan. Jakarta Selatan adalah Bidang Layanan dan Pelestarian Perpustakaan Umum Provinsi DKI Jakarta.

#### **4.1.1. Visi dan Misi**

1. Visi

Mewujudkan layanan Prima dalam bidang perpustakaan dan kearsipan.

2. Misi

- a. Mewujudkan tata kelola penyelenggaraan perpustakaan dan arsip yang baik dengan menerapkan kaidah-kaidah *good governance*.
- b. Mengembangkan sarana dan prasarana perpustakaan dan arsip bertaraf nasional dan/atau internasional.
- c. Meningkatkan peran dan fungsi perpustakaan dan arsip dalam kehidupan bermasyarakat, berpemerintahan, berbangsa dan bernegara.

Dapat dilihat pada Visi perpustakaan umum BPAD Provinsi DKI Jakarta bahwa visi utamanya adalah untuk mewujudkan layanan prima dalam bidang perpustakaan, tentu saja hal ini tidak mudah dilakukan. Banyak faktor yang harus dibenahi untuk mewujudkan visi ini, diantaranya adalah individu yang akan melakukan pelayanan kepada pengguna perpustakaan.

Selama ini, citra staf perpustakaan sangat bergantung pada bagaimana staf perpustakaan memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan, tidak bisa kita pungkiri juga bahwa selama ini citra pustakawan dianggap buruk di mata pengguna perpustakaan karena pelayanan yang diberikan kurang memuaskan bagi pengguna perpustakaan.

Visi di atas memberikan gambaran untuk memperbaiki bagaimana citra itu bisa dirubah dan diperbaiki, tentu saja ini tidak lepas dari kerjasama antara staf perpustakaan dengan pimpinan terkait. Hal utama yang harus dibenahi adalah staf perpustakaan yang bertugas melayani dan berhadapan langsung dengan pengguna perpustakaan.

Pada perpustakaan umum BPAD Provinsi DKI Jakarta terlihat belum tercerminnya visi ini, karena berdasarkan pengamatan penulis, masih banyak staf perpustakaan bagian layanan yang bekerja tidak tepat waktu, seperti keluar dalam jam kerja, menyuruh pengguna perpustakaan untuk berhadapan dengan teman sejawatnya serta masih ada penulis temukan staf perpustakaan yang tertidur dalam jam kerja.

Hal ini bisa dilihat dari berbagai penyebab, salah satu penyebab itu adalah kemungkinan staf perpustakaan berada pada tingkat *stress* dalam pekerjaannya. *Stress* yang dibiarkan secara terus menerus akan berujung pada *burnout* yang akan merugikan pribadi dan perpustakaan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan gejala *burnout* yang diungkapkan oleh Tim dan Zahra Baird dalam Martin, (2009) mengatakan gejala *burnout* dapat dikenali dengan buruknya sikap staf perpustakaan terhadap pengguna perpustakaan dan sesama rekan kerja.

Jika kondisi ini dibiarkan secara terus-menerus, tentu saja visi perpustakaan tidak akan pernah terwujud dan citra pustakawan akan tetap buruk dimata pengguna perpustakaan.

#### **4.1.2. Jenis Layanan Pada Perpustakaan Umum Provinsi DKI Jakarta**

Ada dua jenis layanan yang ada pada Perpustakaan Umum Provinsi DKI Jakarta, yaitu ;

##### **1. Layanan Pengguna**

Layanan pengguna adalah layanan yang disediakan untuk pengguna perpustakaan seperti layanan peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan (sirkulasi), layanan rujukan (referensi), layanan anak dan layanan pemanfaatan koleksi audio visual.

Dalam hal ini, terdapat beberapa ruangan yang disekat-sekat untuk membatasi koleksi perpustakaan umum BPAD Provinsi DKI Jakarta. Layanan sirkulasi berada paling depan yaitu tepat pada pintu masuk perpustakaan, sedangkan layanan anak berada pada pojok kiri dari pintu masuk perpustakaan. sementara itu ruangan layanan referensi dan layanan deposit berada pada lantai atas, sehingga pengunjung harus menaiki tangga terlebih dahulu untuk bisa mencapai keruangan tersebut.

Selain itu, juga terdapat jumlah pengunjung perpustakaan rata-rata setiap hari 200 orang pengunjung, pengunjung ini ada yang sudah terdaftar sebagai anggota perpustakaan dan ada yang belum terdaftar sebagai anggota perpustakaan di perpustakaan umum BPAD Provinsi DKI Jakarta. Pengunjung yang datang berasal dari berbagai kalangan, seperti mahasiswa dan masyarakat umum termasuk anak-anak.

Pada layanan pengguna ini juga disediakan layanan fasilitas seperti akses internet untuk masing-masing pengguna perpustakaan yang membawa laptop dan disediakan juga empat buah komputer yang terhubung dengan internet sehingga memudahkan pengguna perpustakaan untuk mencari literatur yang dia butuhkan tanpa harus membawa modem sendiri. Komputer yang sudah disediakan ini hanya diperbolehkan untuk pengguna perpustakaan yang sudah terdaftar menjadi anggota perpustakaan sehingga bagi pengguna perpustakaan

yang belum terdaftar tidak boleh menggunakan komputer ini. Selain itu jam pemakaian juga dibatasi, yaitu setengah jam untuk pengguna pertama, boleh diperpanjang jika tidak ada pengguna perpustakaan lain yang mengantri dan memerlukannya.

Terdapatnya ruangan yang luas dengan meja baca yang cukup membantu pengguna perpustakaan untuk berdiskusi dan duduk sambil membaca buku yang sudah diambil dari rak buku. Lantai yang bersih dan suasana yang hening membuat pengguna perpustakaan merasa nyaman berada dalam ruangan ini.

## 2. Layanan Teknis

Layanan teknis yang ada pada Perpustakaan Umum Provinsi DKI Jakarta adalah Bagian Pengolahan bahan pustaka, Bagian pengatalogan, dan bagian Deposit.

Ada ruangan tersendiri untuk bagian pengolahan bahan pustaka pada perpustakaan umum Provinsi DKI Jakarta, berada satu lantai dengan ruangan layanan referensi. Ruangan pengolahan berada pada pojok berdekatan dengan ruangan pimpinan bagian layanan. Untuk pengatalogan dan bagian deposit juga terdapat ruangan yang hampir berdekatan dengan ruangan pimpinan.

Terdapat empat orang yang berada pada bagian pengolahan buku, seperti melakukan penyampulan dan memberikan stempel pada buku, sedangkan untuk penentuan tajuk subjek dan nomor klasifikasi petugas pengolahan ini juga dibantu oleh staf pustakawan ahli sebanyak delapan orang. Ruang antara bagian pengolahan ini dengan ruang pustakawan ahli berada ditempat yang terpisah. Sehingga dalam penentuan tajuk subjek dan pemberian nomor klasifikasi terkadang ada perbedaan pada satu buku yang sama, sehingga mengharuskan bagian pengolahan untuk merubah kembali agar tidak ada perbedaan nomor klasifikasi dan tajuk subjek pada buku yang sama.

Sedangkan untuk bagian deposit terdapat tiga orang staf perpustakaan yang bertugas disana. Tugas staf perpustakaan bagian deposit ini adalah membantu staf bagian pengolahan untuk menentukan buku dan bahan-bahan bacaan yang akan diadakan oleh pihak perpustakaan. Sedangkan hari-hari biasa staf perpustakaan bagian deposit ini adalah membantu staf bagian pengolahan dalam melakukan penyampulan buku.

#### **4.1.3. Jenis Koleksi Perpustakaan Umum Provinsi DKI Jakarta**

Koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan terdiri dari bahan tercetak dan non cetak yang secara umum dibagi menjadi dua kelompok besar dan diletakkan dalam ruangan yang terpisah, yaitu :

1. Koleksi Remaja / Dewasa

Terdiri dari koleksi umum nonfiksi dan fiksi, koleksi referensi seperti koleksi terbitan berkala (Koran, Majalah, Tabloid, dan lain-lain) dan koleksi khusus tentang Jakarta.

Koleksi yang berada pada perpustakaan umum provinsi DKI Jakarta pada umumnya terdapat koleksi umum karena memang pengguna perpustakaan juga berasal dari kalangan umum. Pada tahun 2010 koleksi perpustakaan umum BPAD Provinsi DKI Jakarta tercatat 115.309 eksemplar dengan jumlah 77.911 judul. Jumlah koleksi ini masih dalam bentuk koleksi tercetak.

2. Koleksi Anak-anak

Terdiri dari koleksi umum nonfiksi dan fiksi, koleksi referensi seperti majalah anak-anak. Koleksi anak-anak juga terdapat pada bagian tersendiri dan dipisah dari koleksi dewasa. Pada tahun 2010 koleksi anak-anak pada perpustakaan umum BPAD Provinsi DKI Jakarta tercatat 16.861 eksemplar dengan jumlah 6.393 judul.

Pada koleksi anak-anak ini juga terdapat juga beberapa macam jenis mainan, seperti puzzle dan jenis permainan lainnya, tetapi permainan hanya dipinjamkan kepada anak-anak yang memintanya saja. Menurut penulis, koleksi mainan ini sebaiknya diletakkan saja diluar lemari sehingga setiap anak bebas untuk memainkannya, tetapi berdasarkan perbincangan penulis dengan petugas staf perpustakaan pada bagian layanan anak mengatakan kerepotan untuk membersihkannya setelah dipakai oleh anak-anak.

Tentu saja hal ini tidak sesuai dengan visi perpustakaan umum BPAD Provinsi DKI Jakarta yang mengatakan ingin mewujudkan pelayanan prima kepada setiap pengguna perpustakaan.

Kalau dilihat dari cara pelayanan yang diberikan oleh staf perpustakaan bagian layanan anak ini, terdapat adanya sumber *stress* yang berpotensi menimbulkan *burnout*, karena menurut Martin, (2009) gejala *burnout* juga bisa dikenali dari malasnya sikap staf perpustakaan dalam melakukan pekerjaan.

#### 4.1.4 Jam Buka Layanan

Jam buka layanan yang ada pada bagian layanan perpustakaan umum BPAD Provinsi DKI Jakarta adalah sebagai berikut:

**Tabel. 4.1 Jam Buka Layanan Perpustakaan BPAD Provinsi DKI Jakarta**

Hari	Jam Layanan	Tambahan Jam Layanan
Senin-Kamis	09.00 – 16.00 WIB	16.00 – 20.00 WIB
Jum'at	09.00 – 16.30 WIB	16.30 – 20.00 WIB
Sabtu-Minggu	-----	09.00 – 20.00 WIB
Libur Nasional / cuti bersama yang ditetapkan oleh pemerintah	Tutup	

Dapat dilihat disini jam kerja staf perpustakaan umum bagian layanan BPAD Provinsi DKI Jakarta cukup panjang dibanding dengan ketentuan UU Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003. Berdasarkan Undang-undang jam kerja karyawan hanya 40 jam dalam satu minggu sedangkan staf perpustakaan umum bagian layanan BPAD Provinsi DKI Jakarta mendapat jam kerja tambahan selama 4 jam dalam sehari, kecuali sabtu dan minggu, staf perpustakaan bagian layanan bekerja selama 11 jam dalam sehari.

Dalam pembagian kerja staf bagian layanan ini, dibagi jadwal piket yang mengharuskan staf perpustakaan mendapat giliran 2-4 kali dalam seminggu, sehingga jadwal ini cukup membuat staf perpustakaan bagian layanan merasa waktunya terkuras hanya untuk bekerja.

Untuk pembagian jadwal piket setiap bulannya diganti dan diberi jatah staf perpustakaan untuk tidak mengambil piket dalam bulan itu, tentu saja hal ini menjadi jam tambahan kepada setiap staf perpustakaan yang menggantikannya, sehingga beban kerja staf perpustakaan yang menggantikan peran temannya tersebut menjadi bertambah dan tidak memiliki waktu untuk beristirahat serta menyalurkan hobi-hobi yang lain.

#### **4.2. 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.

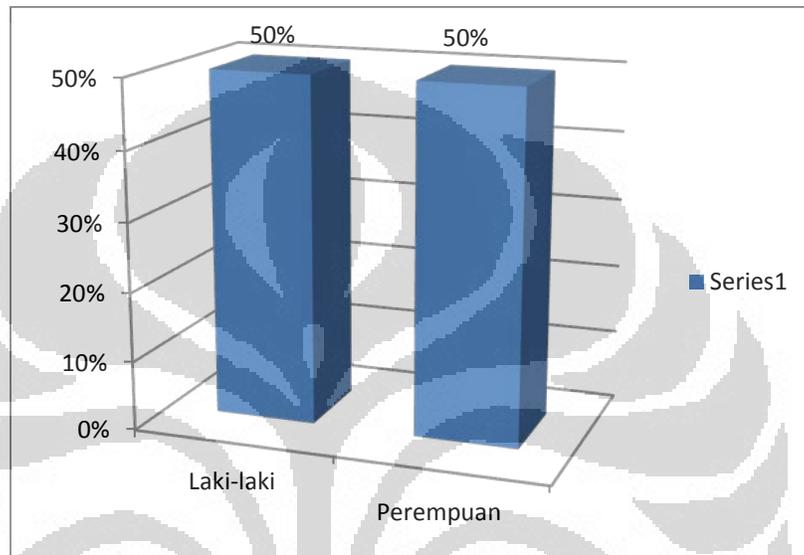
#### **4.2.1. Faktor Individu**

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**

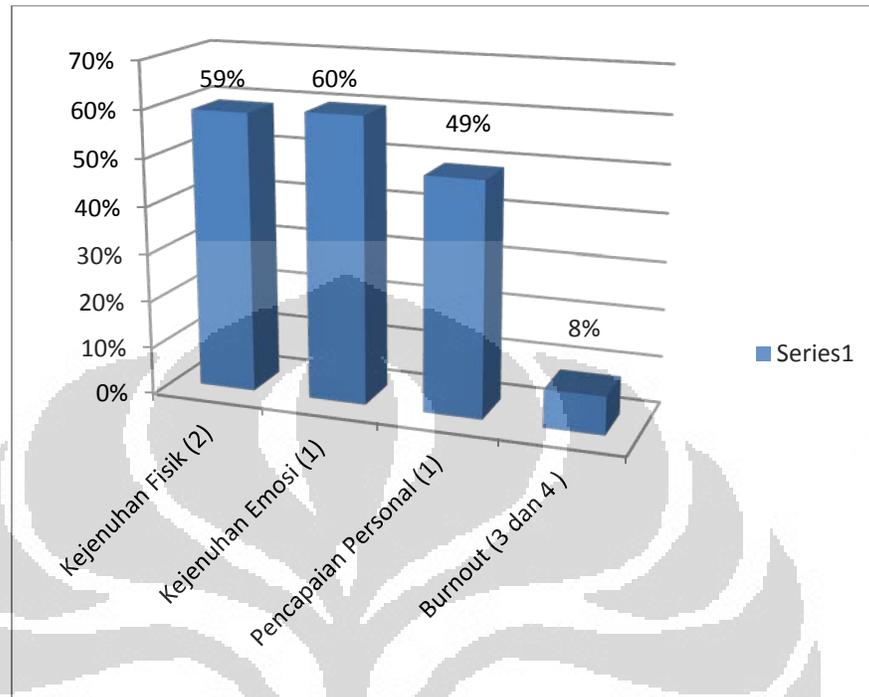
Responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan. Gambar 4.1 menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki dan perempuan dari 30 responden, terdiri dari 15 orang (50%) staf perpustakaan berjenis kelamin laki-laki dan 15 orang (50%) staf perpustakaan berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan uraian dari data di atas dapat dilihat bahwa

responden yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan terdapat jumlah yang sama.



**Gambar 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan 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.



**Gambar 4.2 Distribusi Tingkat *Burnout* pada staf perpustakaan Laki-laki**

Dari hasil penelitian di dapat pada gambar 4.2 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.

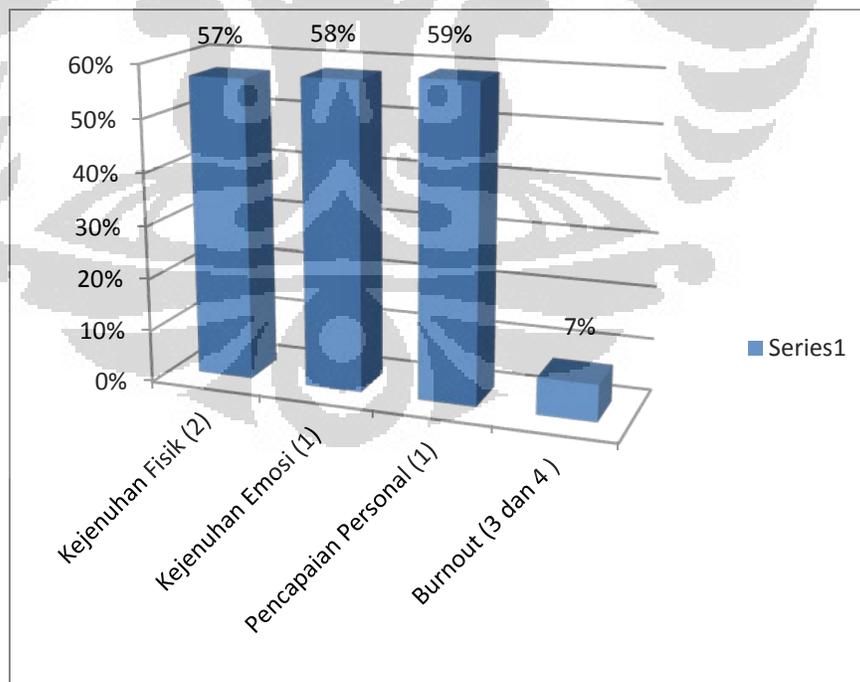
Jika dipersentasekan antara tingkat kejenuhan fisik, kejenuhan emosi dan pencapaian personal, responden laki-laki berada pada level satu dalam level MBI yang menunjukkan bahwa tingkatan ini seseorang merasa cukup bahagia. Namun jika dilihat pada tingkat *burnout* nya terdapat 8 % responden laki-laki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

Berdasarkan hasil tanya jawab penulis dengan salah seorang responden laki-laki pada bagian layanan pengguna mengatakan :

“*Saya cukup bahagia dengan pekerjaan saya sekarang, karna pekerjaan saya cukup santai, dalam artian saya hanya menunggu pengunjung yang datang*”.

Sedangkan untuk responden berjenis kelamin perempuan, banyak responden menjawab rentang angka dua pada kejenuhan fisik yaitu 57 %, sedangkan untuk kejenuhan emosional, terdapat jawaban terbanyak pada rentang angka satu 58 %, dan untuk tingkat pencapaian personal juga sudah mencapai level yang cukup bagus, yaitu banyak yang menjawab pada rentang angka satu 59 %.

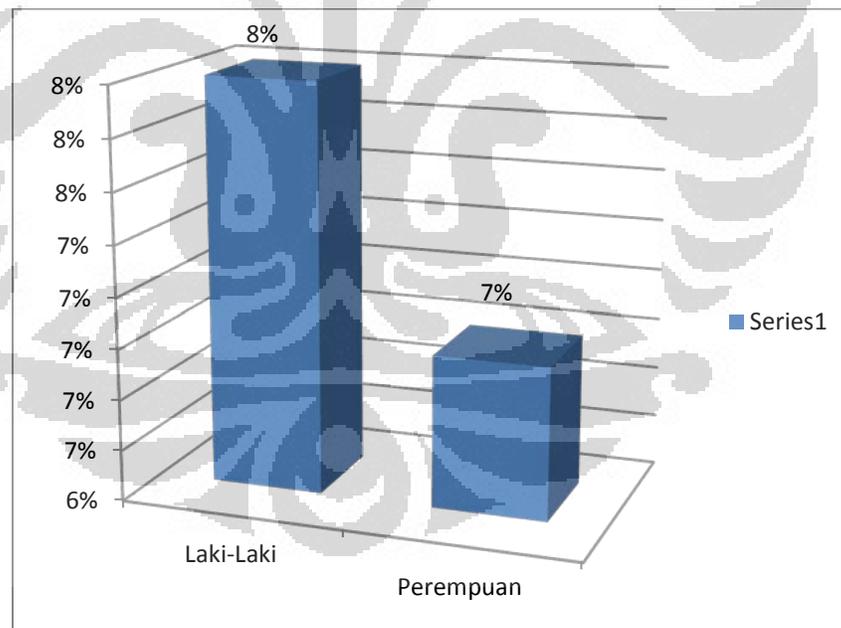
Jika dijabarkan responden perempuan lebih sering mengalami kejenuhan fisik dari pada kejenuhan emosi, jika dipersentasekan, tingkat kejenuhan ini masih berada pada level satu pada MBI, yang dalam artian walaupun staf perpustakaan ini mengalami *stress*, tetapi mereka dapat mengelola *stress* dengan baik, dan dapat membuat hidupnya berimbang.



**Gambar 4.3** Distribusi Tingkat *Burnout* pada staf perpustakaan Perempuan

Namun, dilihat pada gambar 4.3. Responden yang menjawab antara rentang angka 3 dan 4 terdapat 7 % responden berjenis kelamin perempuan mengalami *burnout*. Jika dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin laki-laki ternyata angka ini cukup kecil, yang bisa diartikan responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih rentan terkena *burnout* dari pada responden berjenis kelamin perempuan.

Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Farber,(1991) seperti yang dikutip Hariyadi, (2006 : 59) dalam penelitiannya tentang kondisi *stress* dan *burnout* di kalangan guru-guru di Amerika menemukan bahwa pria lebih rentan terhadap *stress* dan *burnout* jika dibandingkan dengan wanita. Berikut tabel perbandingan tingkat *burnout* staf perpustakaan yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan.



**Gambar 4.4 Distribusi Tingkat *Burnout* pada staf perpustakaan berdasarkan jenis kelamin**

Hasil penelitian pada gambar 4.4 menunjukkan besarnya tingkat *burnout* yang diderita oleh staf perpustakaan yang berjenis kelamin laki-laki jika

dibandingkan dengan staf perpustakaan berjenis kelamin perempuan, hal ini menunjukkan staf perpustakaan laki-laki tidak bisa mengontrol emosi saat berhadapan dengan pengguna perpustakaan, berdasarkan hasil pengamatan penulis, staf perpustakaan laki-laki lebih cepat merasa bosan saat menghadapi pengguna perpustakaan yang terlalu banyak permintaan informasi. Hal ini terlihat dari cara staf perpustakaan menghadapi salah satu pengguna perpustakaan dan menyuruh pengguna perpustakaan tersebut untuk berurusan dengan teman sejawatnya.

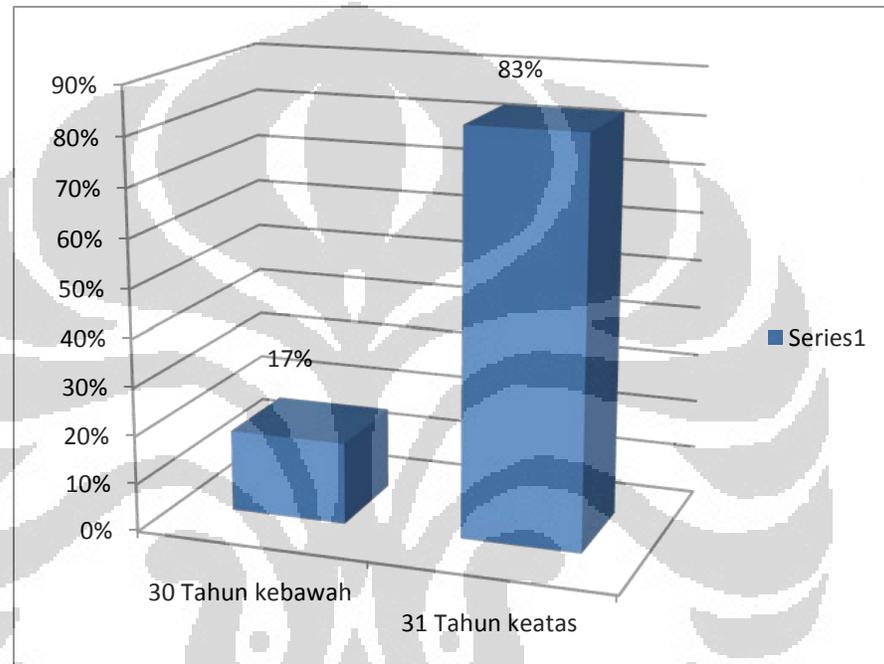
Hal ini mungkin juga dikarenakan, staf perpustakaan laki-laki tidak mempunyai perasaan keibuan dan tidak mempunyai sikap membimbing seperti yang telah diungkapkan oleh Farber, (1991) bahwa pria tumbuh dan dibesarkan dengan nilai kemandirian khas pria yang bersikap tegas dan lugas.

Jadi, disarankan ada baiknya untuk meningkatkan kemampuan staf perpustakaan yang berjenis kelamin laki-laki dalam melakukan pelayanan, diberikan pelatihan tentang bagaimana pelayanan yang baik untuk pengguna perpustakaan seperti pelatihan pelayanan prima dan pelatihan *interpersonal skill*, dengan demikian maka akan dapat mewujudkan visi perpustakaan umum BPAD Provinsi DKI Jakarta yaitu mewujudkan pelayanan prima kepada seluruh pengguna perpustakaan.

#### **b. Usia**

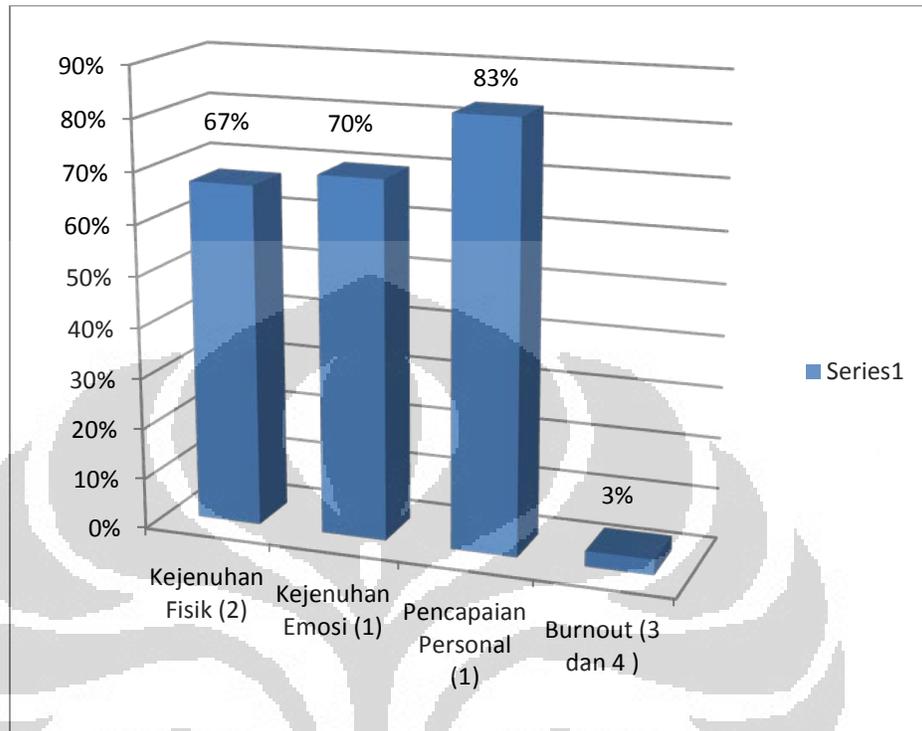
Pembagian responden berdasarkan usia terdiri dari 2 kelompok, yaitu responden yang berusia 30 tahun ke bawah dan responden yang berusia dari 31 tahun ke atas. Data pada gambar 4.5 menunjukkan bahwa responden terdiri dari 5 orang responden yang berusia 30 tahun ke bawah (17 %) dan 25 orang responden yang berusia dari 31 tahun ke atas (83 %). Dapat diuraikan bahwa responden yang berusia dari 30 tahun ke bawah lebih sedikit dari pada responden yang berusia dari 31 tahun ke atas.

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.



**Gambar 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan hasil penelitian, pada gambar 4.6 di bawah ini menunjukkan responden yang berusia 30 tahun ke bawah menjawab tingkat kejenuhan fisik berada pada rentang angka 2 yaitu sebanyak 67 %. Sedangkan untuk kejenuhan emosi responden menjawab rentang angka satu sebanyak 70 %, dan untuk pencapaian personal juga berada pada rentang jawaban angka satu yaitu 83 %, jika dikaji lebih dalam, responden yang berusia 30 tahun ke bawah mengalami kejenuhan fisik dari pada kejenuhan emosi, jika dipersentasekan, rentang angka jawaban ini masih berada pada level satu pada MBI yang menunjukkan level aman dan cukup bagus.



**Gambar 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Usia 30 Tahun ke bawah**

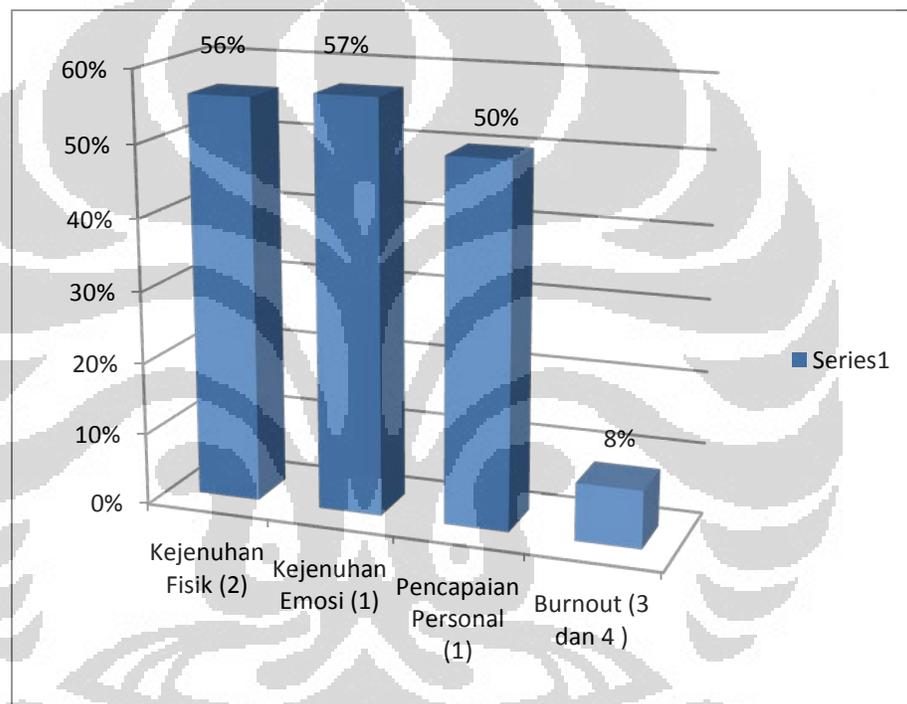
Walaupun hasil yang didapat secara rata-rata menunjukkan hasil yang bagus, namun ada beberapa responden yang menjawab rentang angka 3 dan 4 pada pertanyaan kuesioner sebanyak 3 % responden memilih jawaban pada rentang angka ini, dan ini menunjukkan adanya indikasi *burnout* yang terdapat pada responden yang berusia 30 tahun ke bawah.

Sedangkan hasil penelitian dari responden yang berusia 31 tahun ke atas pada gambar 4.7, juga lebih banyak menjawab rentang angka 2 pada kejuhan fisik 56 %, sedangkan untuk kejuhan emosi, responden pada usia ini menjawab pada rentang angka satu 57 %, rentang angka satu ini juga diperoleh pada tingkat pencapaian personal 50 %. jika dipersentasekan, tingkat kejuhan ini masih berada pada level aman pada MBI.

Namun jika dilihat dari responden yang menjawab rentang 3 dan 4 yang berarti positif teridentifikasi *burnout* cukup tinggi dengan jumlah 8 %. Hasil ini juga sesuai dengan wawancara yang pernah dilakukan penulis terhadap salah

seorang pustakawan dilingkungan BPAD Provinsi DKI Jakarta yang tidak bersedia disebutkan inisialnya, mengatakan :

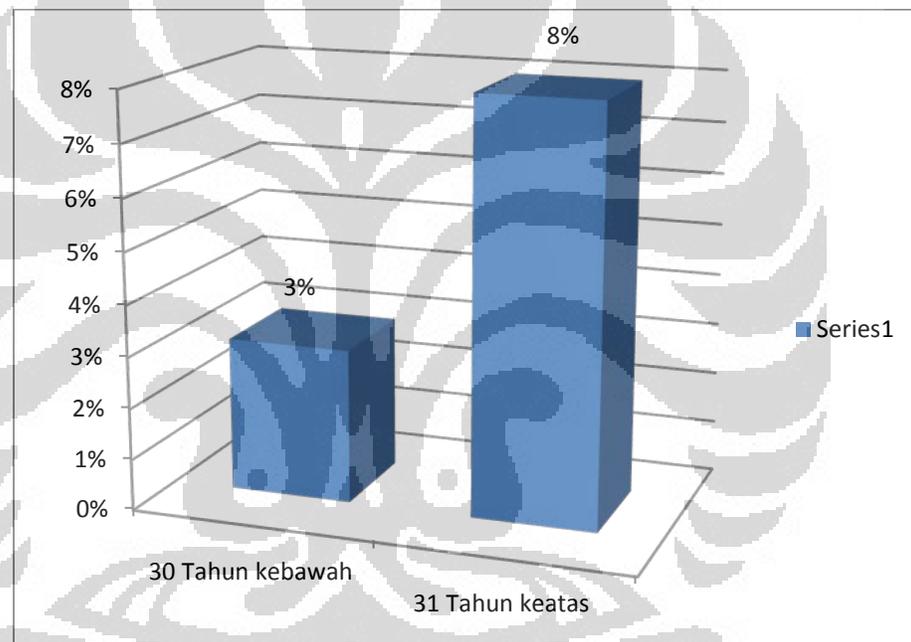
*“saya di sini sudah lama dan sudah tua juga umurnya, dan hanya menunggu waktu untuk pensiun, kalau ditanya soal kejenuhan, setiap pekerjaan memang mengandung resiko untuk membuat orang jenuh, setidaknya jenuh dengan pekerjaan itu sendiri, terutama orang yang mempunyai dedikasi tinggi dalam menyelesaikan pekerjaannya”.*



**Gambar 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Usia 31 Tahun ke atas**

Jika dilihat dari gambar 4.8 di bawah ini, 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 Maclach (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.

Hal ini mungkin saja bisa terjadi karena tempat penelitian yang berbeda. Pada staf perpustakaan BPAD Provinsi DKI Jakarta yang telah bekerja puluhan tahun mengalami *burnout* yang cukup tinggi dibanding dengan staf perpustakaan yang lebih muda, Hal ini juga sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Togia, (2005) mengatakan bahwa tugas-tugas yang bersifat rutin dan berulang, beban kerja yang berlebihan akan menimbulkan *stress* yang akan berujung pada *burnout*.



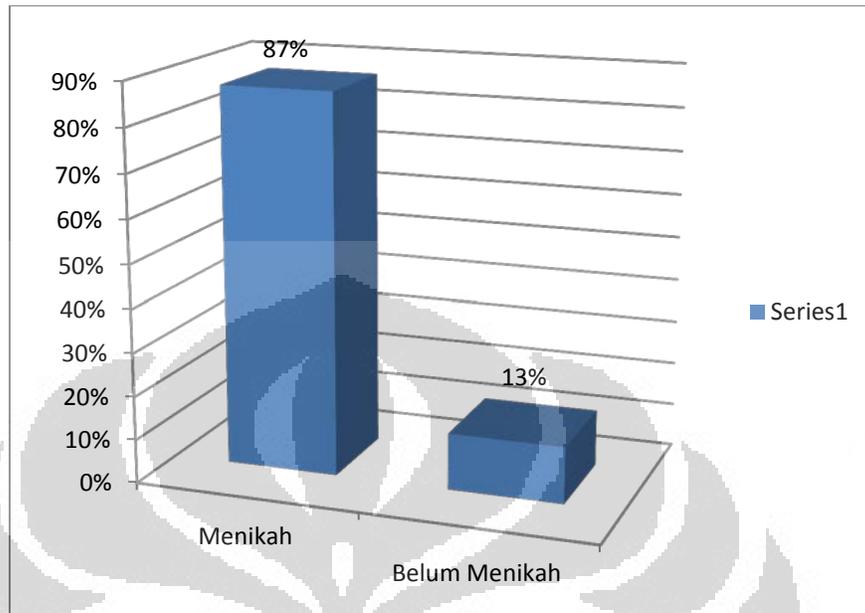
**Gambar 4.8 Distribusi Tingkat *Burnout* Berdasarkan Usia**

Dengan adanya hasil penelitian ini, bisa dikatakan orang yang berusia lebih dari 31 tahun ke atas memiliki tingkat *burnout* yang cukup tinggi jika dibanding dengan staf perpustakaan yang berusia dari 30 tahun ke bawah. Hal ini menurut salah satu staf perpustakaan yang telah berusia lebih dari 31 tahun ke atas mengatakan mungkin ini karena kegiatan sehari-hari dengan rutinitas yang sama sehingga staf perpustakaan yang berusia lebih dari 31 tahun ke atas merasa tidak ada kemajuan dalam pekerjaannya.

Dalam hal ini penulis menyarankan kepada pimpinan perpustakaan umum DKI Jakarta untuk melakukan rotasi kerja secara rutin. Selama ini menurut pimpinan perpustakaan umum BPAD DKI Jakarta telah dilakukan pemindahan (rotasi kerja) kepada staf perpustakaan yang menginginkannya dalam jangka waktu yang tidak ditentukan. Untuk itu pimpinan perpustakaan umum BPAD Provinsi DKI Jakarta dituntut untuk melakukan rotasi lebih rutin lagi. Karena dengan adanya rotasi kerja memungkinkan adanya suasana baru dalam lingkungan kerja, sehingga tingkat kejenuhan akan lebih mudah ditanggulangi lebih awal dan tidak memicu pada *burnout*.

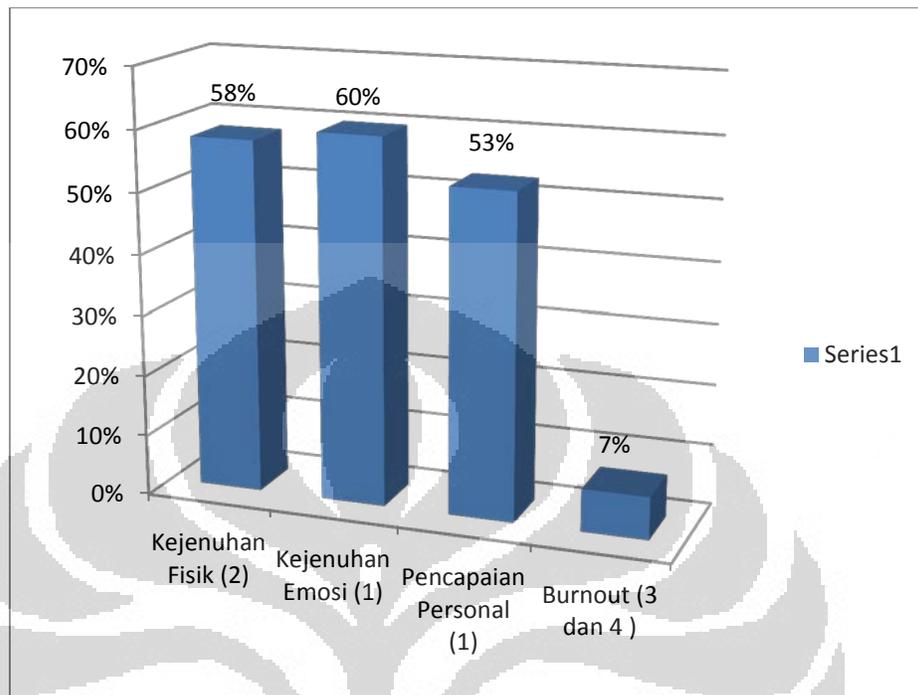
### c. **Status Perkawinan**

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.



**Gambar 4.9 Distribusi Responden Berdasarkan Status Perkawinan**

Berdasarkan gambar 4.9 di atas, dapat dilihat pembagian data responden pada status perkawinan dibagi menjadi dua kelompok, yaitu responden yang sudah pernah menikah dengan responden yang belum menikah. Responden yang sudah menikah terdapat 26 orang (87 %) sedangkan responden yang belum menikah terdapat 4 orang (13 %), terdapat perbedaan yang signifikan antara jumlah kedua responden tersebut, dimana bisa kita lihat di sini jumlah responden yang sudah menikah cukup banyak jika dibandingkan dengan responden yang belum menikah.



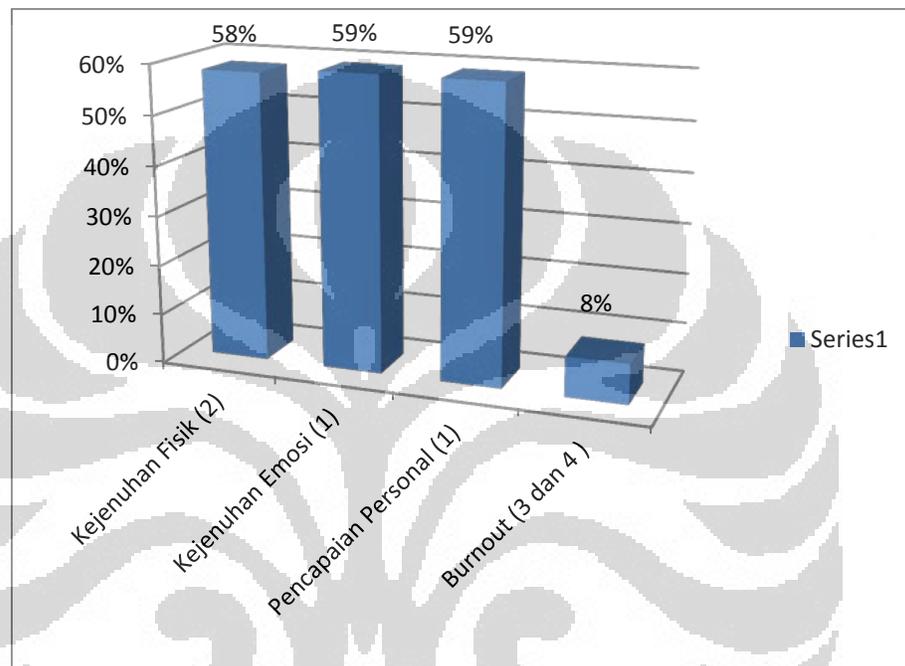
**Gambar 4.10 Distribusi Responden Yang Sudah Menikah**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada responden yang sudah menikah pada gambar 4.10 terdapat jawaban terbanyak pada pertanyaan kejenuhan fisik pada rentang angka dua sebanyak 58 %, kondisi ini menggambarkan orang yang sudah menikah umumnya mengalami kelelahan fisik, untuk kejenuhan emosi terdapat pada rentang angka satu 60 % dalam artian kondisi emosi orang yang sudah menikah bisa dikontrol dan untuk pertanyaan pencapaian personal responden yang sudah menikah menjawab pada rentang angka satu 53 %.

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*.

Menurut hasil wawancara penulis dengan salah seorang responden yang sudah menikah mengatakan bahwa :

“Saya lebih sering merasakan pegal-pegal dibagian pundak saya mbak, karena sepulang kerja saya harus masak untuk keluarga dirumah, memberikan perhatian untuk anak-anak, bikin PR anak-anak, ya begitu lah,,”.



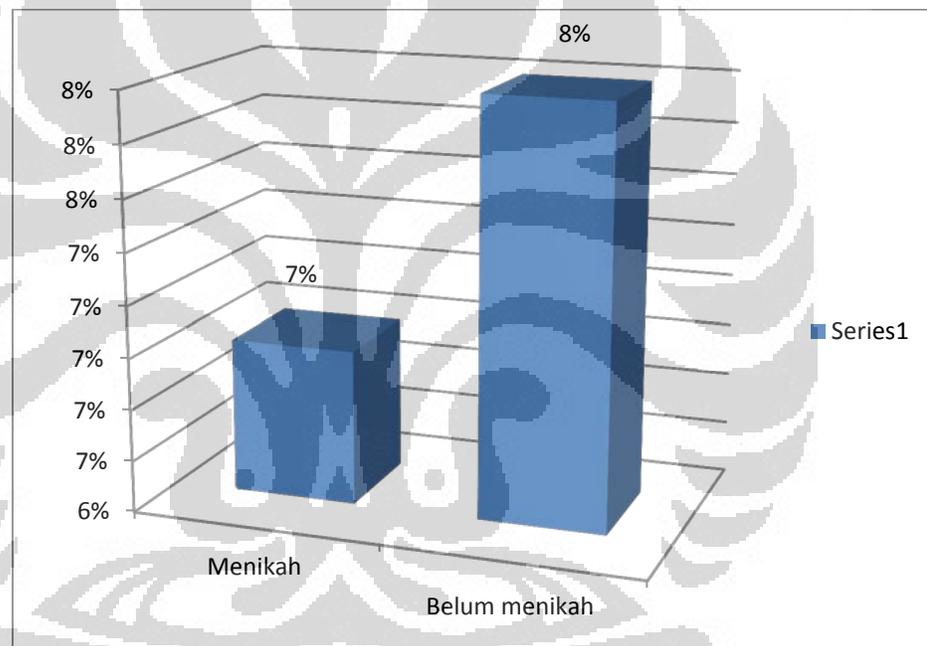
**Gambar 4.11 Distribusi Responden Yang Belum Pernah Menikah**

Hasil penelitian terhadap responden yang belum pernah menikah pada gambar 4.11 juga terdapat jawaban yang hampir sama dengan responden yang sudah pernah menikah, dimana kejenuhan fisik masih banyak terdapat pada rentang angka dua sebanyak 58 %, sedangkan untuk jawaban kejenuhan emosional terdapat jawaban terbanyak pada rentang angka satu 59 %, dan untuk tingkat pencapaian personalnya juga terdapat angka yang sama 59 %. Jika dipersentasikan maka jawaban ini masih berada pada tahap level aman pada MBI.

Namun di sini juga masih terdapat beberapa responden yang memilih jawaban rentang angka 3 dan 4 sebanyak 8 % responden yang belum menikah teridentifikasi masalah *burnout*. Jika dilihat angka responden yang belum

menikah dengan yang sudah menikah, pada gambar 4.12 maka cukup besar responden yang belum menikah teridentifikasi masalah *burnout*.

Hal ini sesuai dengan pendapat Pines dan Aronson, (1988) dalam Caputo, (1991 : 24) mengatakan orang yang berstatus lajang tidak memiliki keluarga yang selalu mendorong dan mendukung untuk menunjang pekerjaannya sehingga lebih rentan mengalami *burnout* dari pada yang telah menikah.



**Gambar 4.12 Distribusi Tingkat *Burnout* Berdasarkan Status Perkawinan**

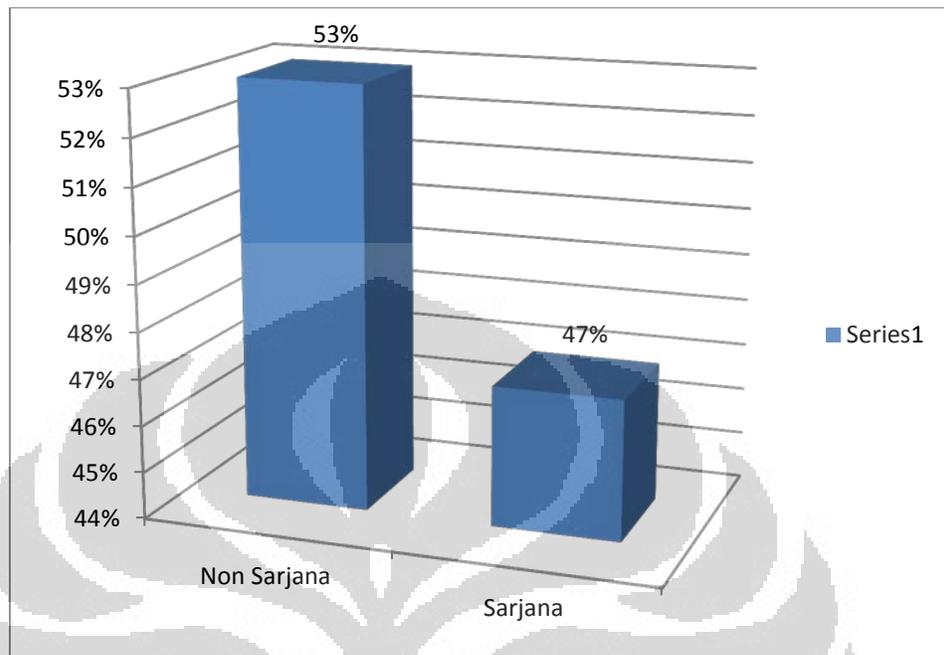
Pada staf perpustakaan BPAD Provinsi DKI Jakarta, orang yang berstatus lajang atau belum menikah mempunyai potensi yang cukup besar untuk teridentifikasi *burnout* hal ini mungkin saja dikarenakan cara hidup mereka yang masih kurang teratur dan kematangan usia yang belum cukup dewasa untuk mengatur emosi sehingga orang yang belum menikah bisa dikatakan orang yang tidak mempunyai dukungan sosial untuk membentuk karakter emosi mereka seperti keluarga dan anak.

Dalam hal ini, staf perpustakaan yang belum menikah disarankan untuk sering berbagi masalah dengan rekan kerja mereka yang sudah menikah sehingga dapat mengatur emosi yang berlebihan.

#### **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)

Staf perpustakaan bagian layanan BPAD Provinsi DKI Jakarta memiliki tingkat pendidikan terakhir dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu kelompok pendidikan non sarjana dan yang berpendidikan sarjana. Pada data gambar 4.13 di bawah, responden yang non sarjana terdapat 16 orang (53 %), dan yang berpendidikan sarjana terdapat 14 orang (47 %).



**Gambar 4.13 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan**

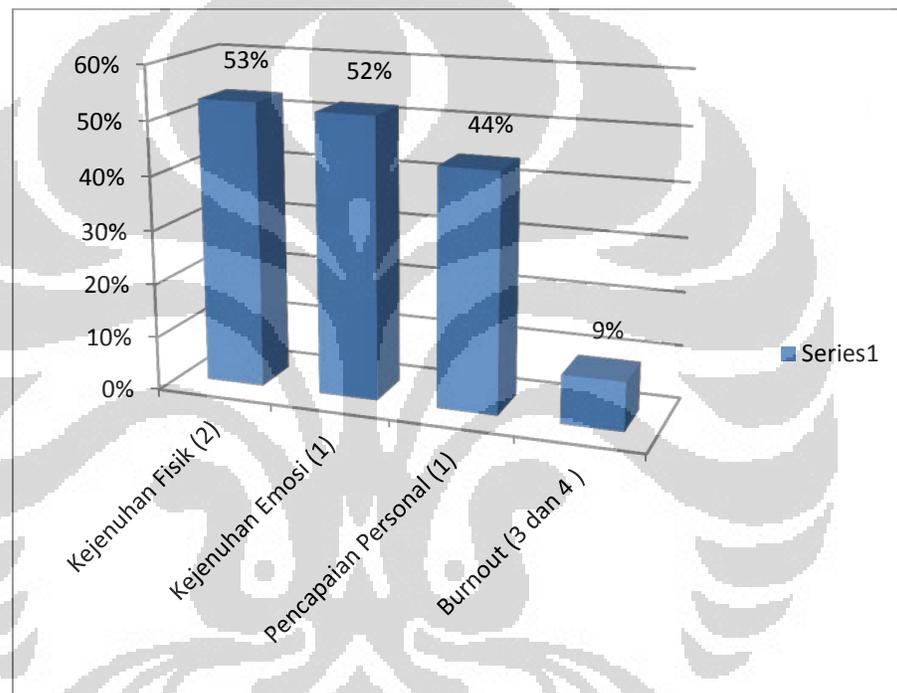
Berdasarkan hasil penelitian pada gambar 4.13 di bawah ini, responden berpendidikan non sarjana memilih jawaban terbanyak pada rentang angka dua sebanyak 53 % pada tingkat kejenuhan fisik, sedangkan untuk tingkat kejenuhan emosi, responden jawaban terbanyak jatuh pada rentang angka satu 52 %, dan untuk pencapaian personalnya banyak responden memilih rentang jawaban satu 44 %.

Namun jika dipersentasekan, responden yang memiliki pendidikan non sarjana terdapat pada level dua di dalam MBI, dan tingkatan ini menunjukkan perlunya memonitor situasi yang dihadapi dan pengambilan tindakan jika keadaan yang dihadapi lebih buruk.

Tingkat *burnout* juga ditemukan cukup tinggi pada responden yang berpendidikan non sarjana ini yaitu 9 %. Sedangkan menurut Maslach, (1982) mengatakan bahwa professional yang berpendidikan tinggi cenderung rentang terhadap *burnout*. Hal ini bisa saja terjadi, karena menurut hasil wawancara

dengan salah seorang staf perpustakaan yang berlatar belakang pendidikan SMU mengatakan :

*“saya takut bikin kesalahan dalam melakukan pekerjaan saya mbak” jika ditanya kesalahan seperti apa, beliau menjawab ya,,seperti pengimputan data peminjaman dan pengembalian, takutnya nanti tidak balance. Bisa-bisa datanya hilang jika lupa ngesave”*

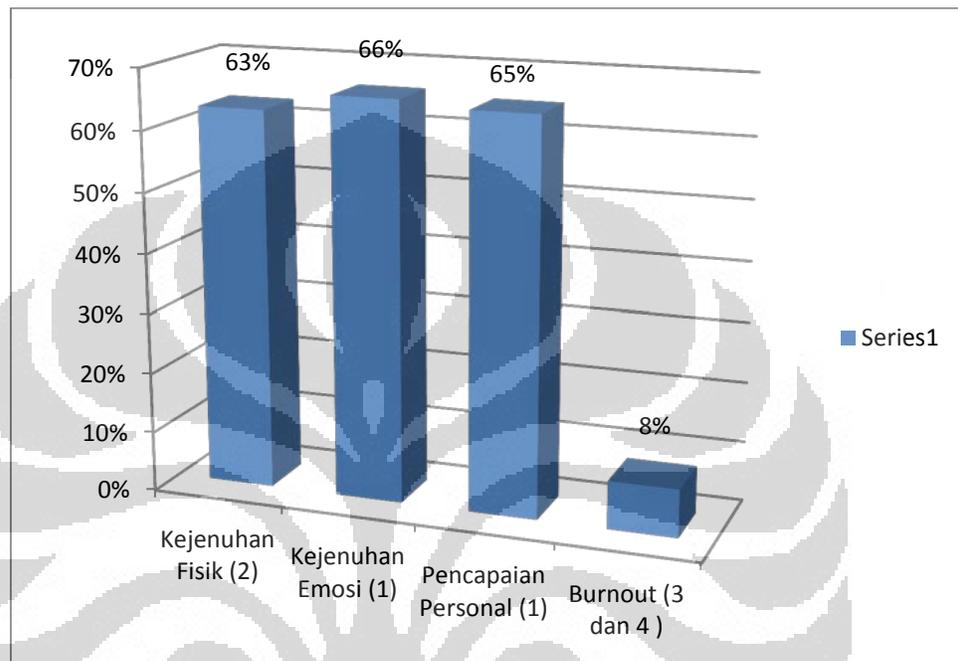


**Gambar 4.14 Distribusi Responden Berpendidikan Non Sarjana**

Untuk yang berpendidikan sarjana pada gambar 4.15 di bawah ini, diperoleh jawaban terbanyak pada kejuhan fisik terdapat pada rentang angka dua 63 %, sedangkan untuk kejuhan emosi berada pada rentang jawaban angka satu 66 %, yang dalam artian berada pada level aman.

Sedangkan untuk pencapaian personal juga berada pada level aman 65 % yang memilih jawaban rentang angka satu. Jika dipersentasekan jawaban ini berada pada level aman dalam MBI. Namun masih juga terdapat indikasi

*burnout* pada responden yang memilih jawaban rentang angka 3 dan 4 yaitu sebanyak 8 %.



**Gambar 4.15 Distribusi Responden Berpendidikan Sarjana**

Dengan demikian dapat dilihat pada gambar 4.16 di bawah ini, 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.

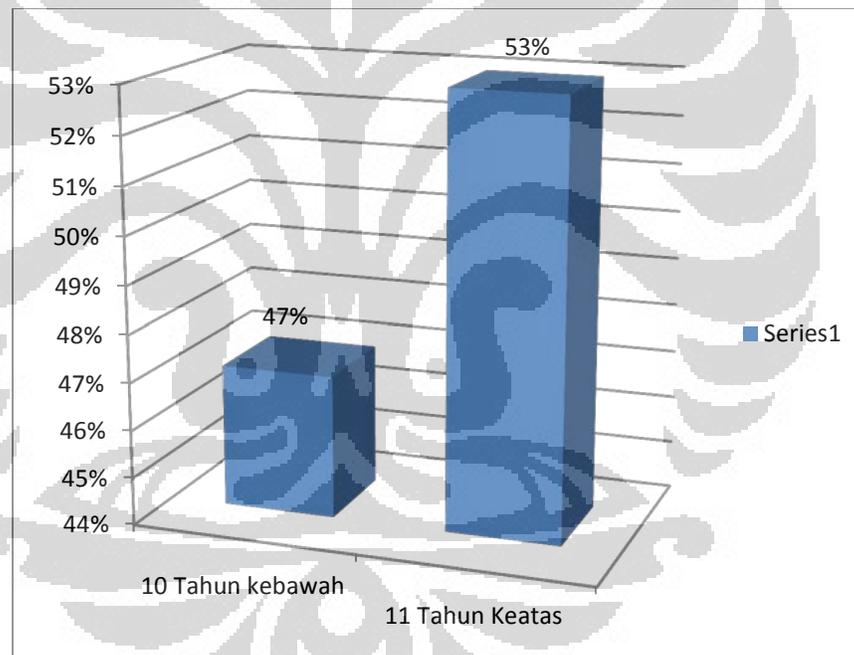
Dilihat dari perolehan hasil dari lapangan, mungkin saja hal ini terjadi, karena orang yang berpendidikan non sarjana memiliki pengetahuan yang kurang terhadap ilmu perputakaan sehingga seharusnya staf perpustakaan bagian pelayanan yang berpendidikan non sarjana diberikan pelatihan sehingga menambah pengetahuannya. Sedangkan takut untuk membuat kesalahan dalam



dan membuat mereka merasa lebih tenang dalam bekerja serta tidak terlalu takut lagi untuk melakukan kesalahan dalam pekerjaan.

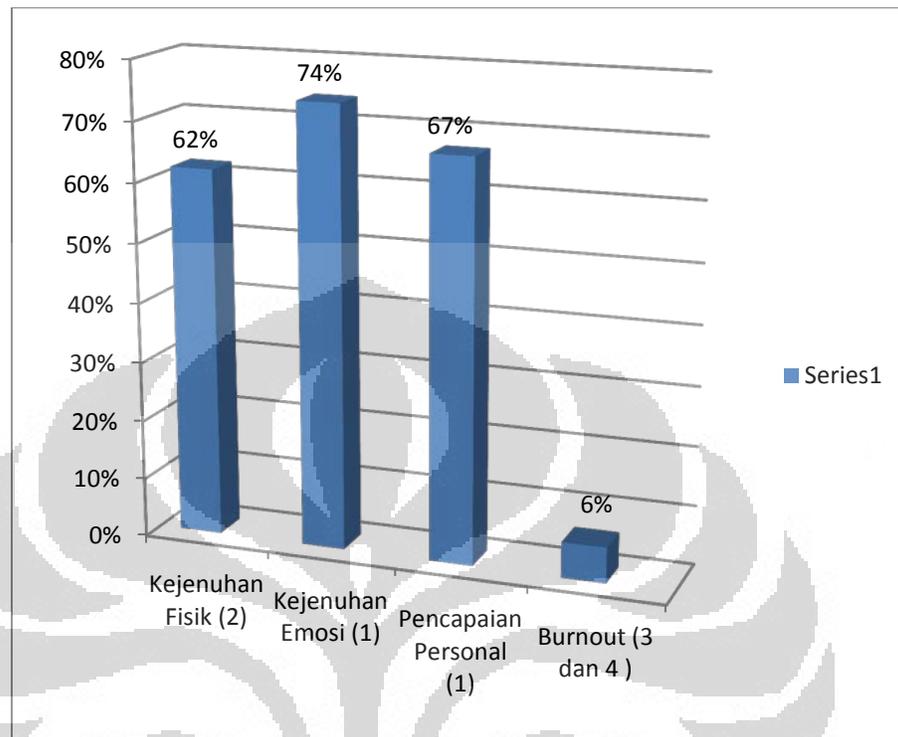
#### e. Masa Kerja

Gambar 4.17 di bawah menjelaskan, 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.



**Gambar 4.17 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja**

Pada tabel 4.17 di atas, terdapat 14 orang responden yang masa kerjanya dari 10 tahun ke bawah 47 %. Sedangkan responden yang masa kerjanya dari 11 tahun ke atas berjumlah 16 orang atau 53 %. Hal ini berarti lebih banyak responden yang masa kerjanya 11 tahun ke atas jika dibandingkan dengan responden yang masa kerjanya dari 10 tahun ke bawah.



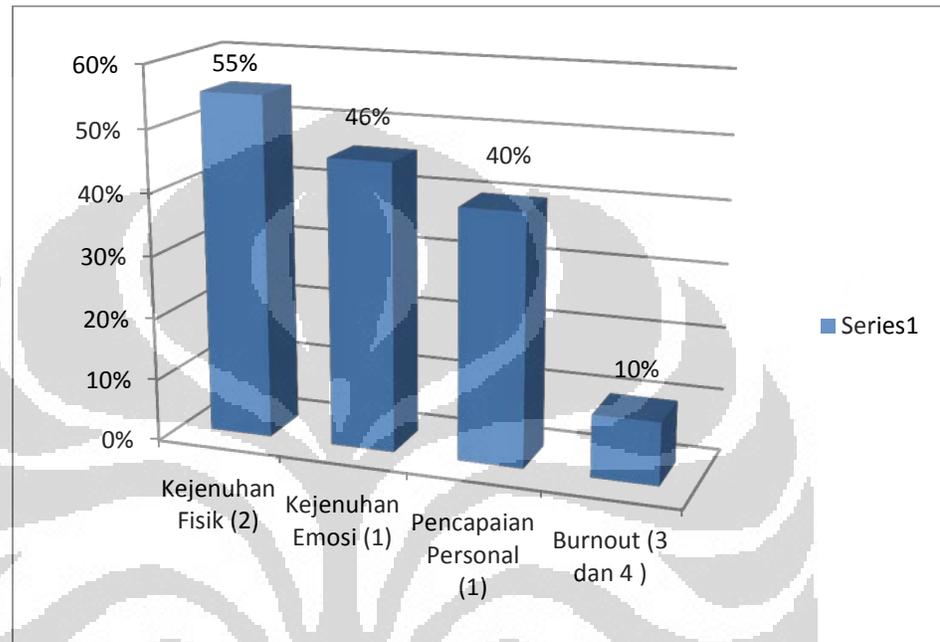
**Gambar 4.18 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja Dari 10 Tahun ke bawah**

Berdasarkan hasil penelitian yang tergambar pada gambar 4.18, responden yang masa kerjanya dari 10 tahun ke bawah menjawab kelelahan fisik pada rentang angka dua sebanyak 62 %, untuk jawaban kelelahan emosional kebanyakan responden menjawab pada rentang angka satu sebanyak 74 %, sedangkan untuk pencapaian personal, jawaban terbanyak responden juga terdapat pada jawaban rentang angka satu sebanyak 67 %.

Jika dipersentasekan hasil jawaban ini, masih berada pada level aman pada MBI yaitu level rendah. Namun masih saja ada responden yang teridentifikasi *burnout* yang menjawab rentang angka 3 dan 4 sebanyak 6 %.

Selain itu juga ditemukan terhadap responden yang masa kerjanya dari 11 tahun ke atas, gambar 4.19 di bawah ini menunjukkan jawaban terbanyak pada rentang angka dua pada kelelahan fisik sebanyak 55 %, untuk jawaban kelelahan emosi diperoleh jawaban pada rentang angka satu sebanyak 46 %, dan jawaban pencapaian personal terbanyak pada rentang angka satu sebanyak 55 %.

dan untuk pencapaian personalnya masih berada di rentang angka satu sebanyak 40 %.



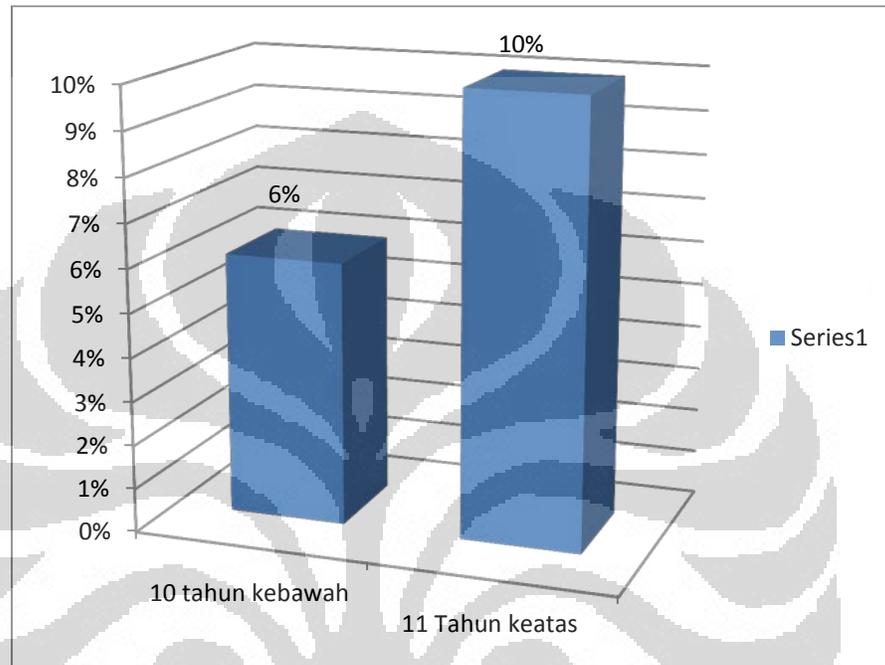
**Gambar 4.19 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja Dari 11 Tahun ke atas**

Jika dipersentasekan hasil jawaban ini, ternyata berada pada level kedua pada MBI yang menunjukkan orang-orang yang berada pada tingkatan ini perlu meluangkan waktunya untuk merefleksikan tindakan yang diambil untuk mempertimbangkan penyebab *stress* yang dihadapi, apakah semakin mudah atau semakin sukar untuk ditangani.

Gambar 4.20 di bawah ini, responden yang bekerja dari 11 tahun ke atas ini juga ditemukan adanya indikasi *burnout* yang cukup besar dibanding dengan responden yang bekerja dari 10 tahun ke bawah, yaitu 10 %. Menurut hasil wawancara penulis dengan salah seorang staf perpustakaan yang sudah bekerja lebih dari 20 tahun mengatakan :

*“Kalau saya pribadi memang merasakan capeknya pulang bekerja, tapi ya gimana lagi, ini kan tuntutan untuk bekerja, jadi pagi datang ambil absen, dan kalau ada pekerjaan*

dikerjakan. saya lebih memilih memberi kesempatan kepada yang lebih muda, kita yang tua-tua ya paling tunggu waktu pensiun”.



**Gambar 4.20 Distribusi Tingkat *Burnout* Berdasarkan Masa Kerja**

Hal ini mungkin saja bisa terjadi, karena lamanya seseorang bekerja belum tentu mereka dapat mengatasi semua masalah yang muncul pada lingkungan kerjanya, dan mungkin saja karena pekerjaan rutin yang mereka lakukan sehari-hari merupakan pekerjaan yang ber-ulang dan tidak menunjukkan adanya kemajuan dalam pekerjaan sehingga bisa memicu *stress* yang berpotensi menimbulkan *burnout*.

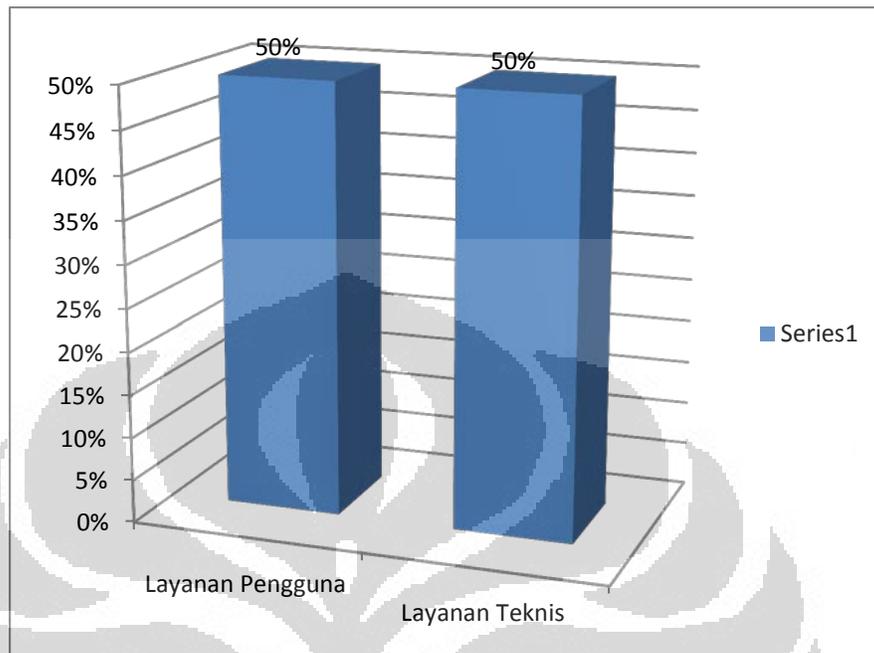
Togia, (2005) mengatakan banyak aspek di lingkungan kerja staf perpustakaan yang telah diidentifikasi sebagai sumber *stress* yang potensial menimbulkan *burnout*. Sumber-sumber itu sendiri meliputi beban kerja yang berlebihan, tugas-tugas rutin yang berulang, interaksi dengan pengunjung perpustakaan dan staf perpustakaan.

Hal ini mengharuskan pimpinan perpustakaan umum BPAD Provinsi DKI Jakarta untuk melakukan penyesuaian terhadap staf perpustakaan bagian layanan, staf perpustakaan yang bekerja lebih dari 11 tahun ke atas bisa dirotasi ke bagian yang mereka inginkan sehingga tingkat kejenuhan di satu tempat tidak berakhir dengan *burnout*.

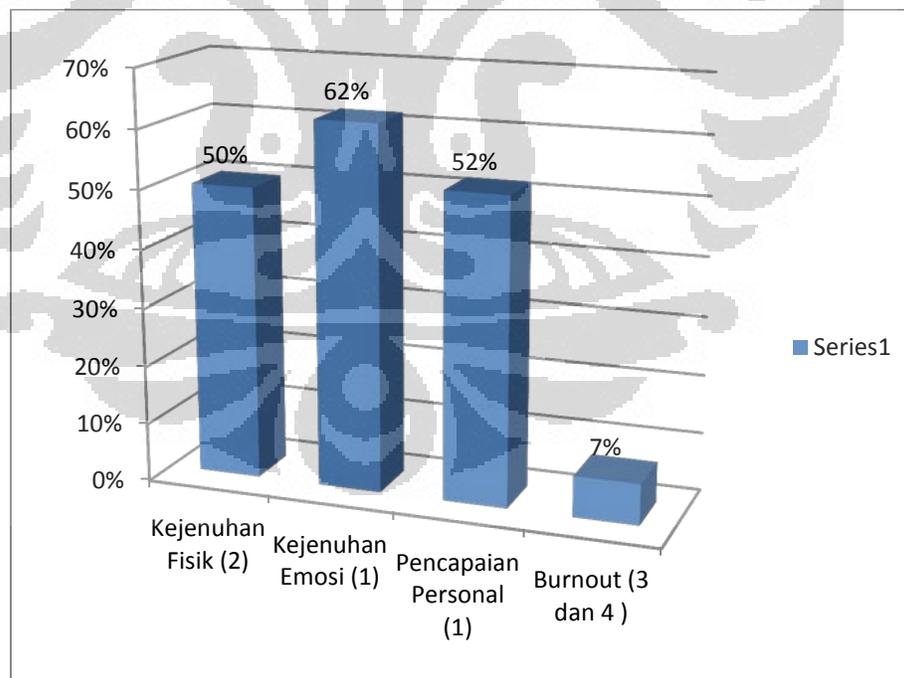
#### **4.2.2. Faktor Lingkungan**

Selain faktor individu juga terdapat faktor lingkungan yang mempengaruhi tingkat *stress* seseorang, salah satu faktor lingkungan itu adalah interaksi dengan pengguna perpustakaan. Interaksi dengan pengguna perpustakaan ini tentu saja terdapat pada staf bagian layanan pada perpustakaan BPAD Provinsi DKI Jakarta. seperti yang disebutkan teori yang telah terdahulu adalah pekerjaan yang melibatkan interaksi sosial dengan public bersifat sangat melelahkan, pekerjaan tersebut membutuhkan banyak waktu untuk bersabar dalam menghadapi berbagai masalah yang muncul.

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 %. Pada tabel 4.21 terdapat gambaran jumlah staf perpustakaan setiap bagian layanan adalah seimbang.



**Gambar 4.21 Distribusi Responden Pada Bagian Layanan**

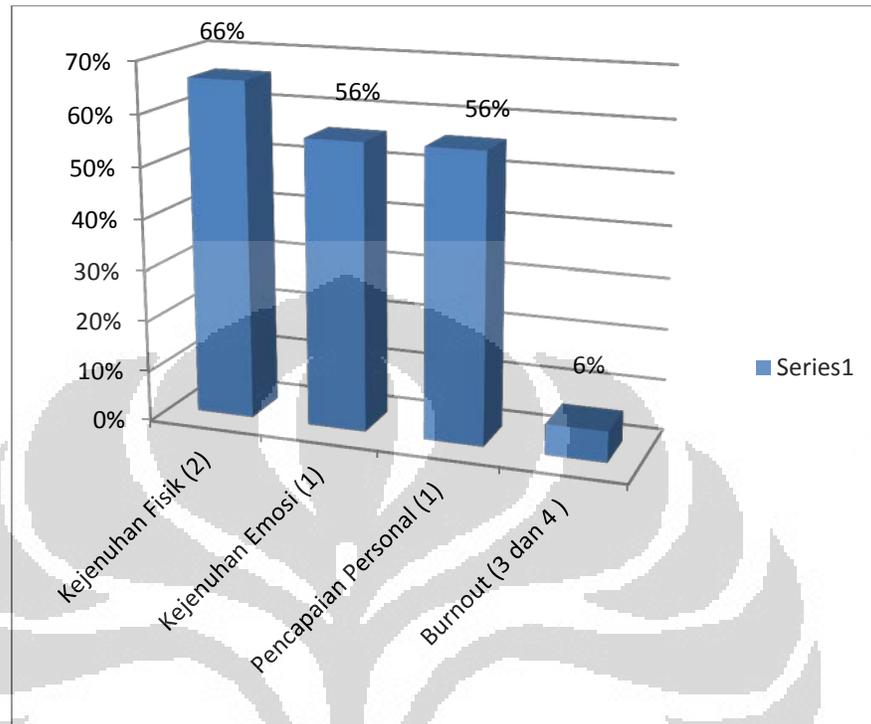


**Gambar 4.22 Distribusi Tingkat *Burnout* pada Bagian Layanan Pengguna**

Berdasarkan hasil penelitian pada gambar 4.22, staf bagian layanan pengguna menjawab rentang angka dua pada kejenuhan fisik sebanyak 50 %, sedangkan untuk kejenuhan emosional ditemukan jawaban terbanyak pada rentang angka satu sebanyak 62 %, dan untuk pencapaian personalnya juga masih bagus berada pada rentang angka satu sebanyak 52 %. Jika dipersentasekan maka jawaban yang diperoleh untuk level MBI adalah level aman dan bagus. Namun masih saja ada staf perpustakaan bagian layanan pengguna yang menjawab rentang angka 3 dan 4 sebanyak 7 % yang berarti angka ini adalah staf perpustakaan bagian layanan pengguna positif teridentifikasi *burnout*.

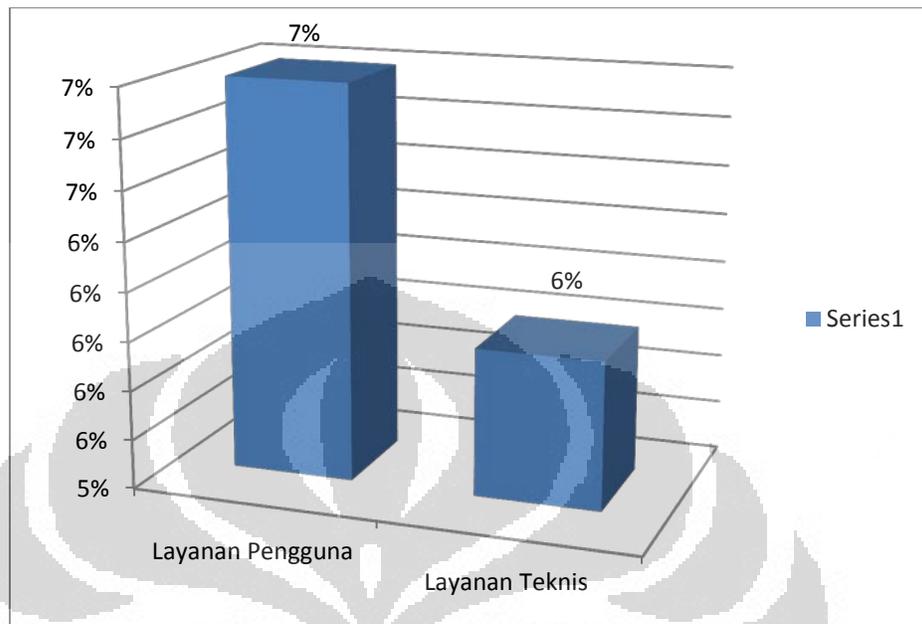
Hasil penelitian pada gambar 4.23 di bawah ini menjelaskan responden yang berada pada bagian layanan teknis, terdapat jawaban 66 % untuk tingkat kejenuhan fisik, berada pada rentang angka dua, sedangkan untuk kejenuhan emosional responden banyak memilih rentang angka satu 56 % dan untuk pencapaian personalnya juga masih bagus, jawaban terbanyak juga penulis temukan pada rentang angka satu sebanyak 56 %. Hasil penjumlahan semua jawaban pada responden bagian layanan teknis berada pada level kedua pada tingkatan MBI yang berarti orang-orang yang berada pada tingkatan ini perlu memonitor situasi yang dihadapi dan pengambilan tindakan jika keadaan yang dihadapi menjadi lebih buruk.

Menurut Huprich, (2007) mengatakan staf layanan teknis yang bekerja dibagian pengolahan dan tidak berhadapan langsung dengan pengguna perpustakaan seperti katalogisasi, akuisisi akan mudah terkena *burnout* karena mereka merasa kurang dihargai oleh pengguna perpustakaan.



**Gambar 4.23 Distribusi Tingkat *Burnout* Pada Bagian Layanan Teknis**

Untuk tingkat *burnout* dijelaskan pada gambar 4.23 di bawah ini, 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.



**Gambar 4.24 Distribusi Tingkat *Burnout* Pada Bagian Layanan Pengguna dan Layanan Teknis**

Maslach, (1982) dalam Hariyadi, (2006 : 59) berpendapat bahwa sumber utama timbulnya *burnout* adalah karena adanya *stress* yang berkembang secara akumulatif akibat keterlibatan pemberi dan penerima pelayanan dalam jangka panjang. Staf perpustakaan cenderung dituntut untuk menanggapi semua permintaan pengguna perpustakaan dengan cara yang sopan. Pekerjaan tersebut membutuhkan banyak waktu untuk bersabar dan aktif menjelaskan permintaan sesuai dengan harapan pengguna perpustakaan. Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan salah seorang responden yang berada pada bagian layanan pengguna yang mengatakan :

*“saya stress kalau menghadapi pengunjung yang cerewet mbak, dia mau buku ini, kita carikan yang ini malah dia ga mau, dan kadang-kadang juga pengunjung suka menyalahkan petugas, cariin donk mbak buku yang bagus, saya tunggu ya. dia mau informasi yang dia inginkan secepatnya dia dapat tapi ya kita kan juga perlu waktu untuk mencarikan buku yang dia mau. kalau sudah seperti ini emosi saya sering saya tahan”.*

Kemampuan yang rendah dalam mengendalikan emosi juga merupakan salah satu karakteristik keperibadian yang dapat menimbulkan *burnout*. Maslach (1982) mengatakan bahwa seseorang ketika melayani pengguna pada umumnya mengalami emosi negative, misalnya marah, jengkel, takut, cemas, khawatir dan sebagainya. Bila emosi-emosi tersebut tidak dapat dikuasai, mereka akan menggunakan mekanisme pertahanan diri secara berlebihan atau menjadi terlarut dalam permasalahan pengguna, Kondisi ini akan menimbulkan kelelahan emosional yang memicu *burnout*.

Hal ini bisa saja terjadi pada staf perpustakaan bagian layanan pengguna perpustakaan BPAD Provinsi DKI Jakarta, karena pengguna yang datang ke perpustakaan BPAD Provinsi DKI Jakarta merupakan masyarakat umum dan berasal dari latar belakang yang berbeda. Staf perpustakaan bagian layanan harus mempunyai kemampuan untuk melayani pengguna perpustakaan, tentu hal ini tidak lepas dari latar belakang pendidikan dan tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh staf perpustakaan itu sendiri serta sejauhmana staf perpustakaan itu bisa mengendalikan emosi saat berhadapan dengan pengguna perpustakaan dan dapat menciptakan suasana yang santai dan tidak kaku dengan pengguna, hal ini dapat menekan tingkat *stress* dan tidak berujung pada kondisi *burnout*.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 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

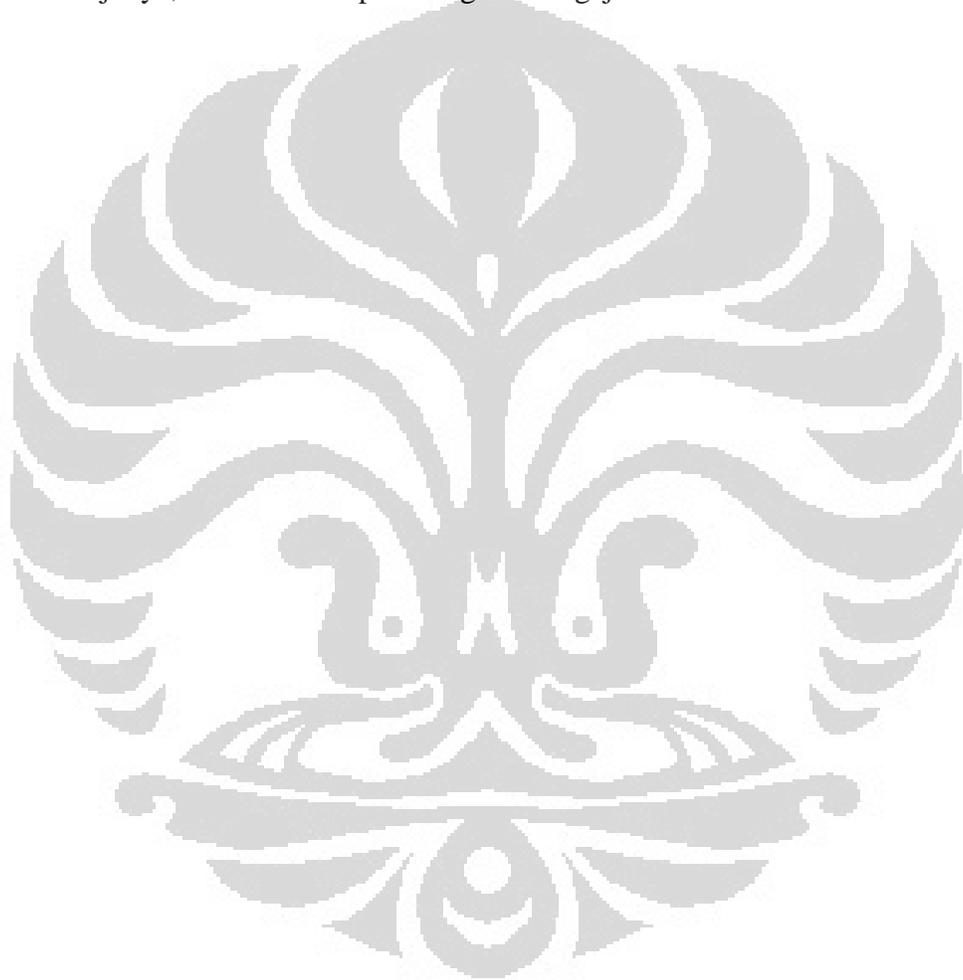
yaitu sebanyak 7 %, sedangkan untuk bagian layanan teknis terdapat tingkat *burnout* sebanyak 6%.

## 5. 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.



## DAFTAR PUSTAKA

- Afflek, MA, (1996). Burnout Among Bibliographic Instruction Librarians. *e-Journal* vol 18. (CM, 2007)
- Aldwin, CM, (2007) *Stress, Coping and Development*. New York : Guildford Press
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Broman, at al. (1995). Race, Gender, and The Response to Stress : Autoworkers' vulnerability to long. *American Journal of Community Psychology*. Vol. 23. No. 6.
- Caputo, J.S (1991). *Stress and Burnout in Library Service*. Canada: Oryx Press.
- Cooper. C, (2004). *Handbook of Stress Medicine and Healt*. New York: CRC Press
- Ciftciuglu, (2011). Investigating Occupational Comintment and Turnover Intention Relationship with Burnout Syndrome. *Business and Economics Research Journal*, Vol 2 pgs 11.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job Stress in the Human Service*. Beverly Hills, Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Haslan S, at al. (2005) Taking the Strain: Sosial identity, social support, and the experience of stress. *British Journal of Social Psychology*. 44, pgs 16.
- Huprich, Julia, (2007). Burnout in Academic Library. *Journal ALA*. Vol. 4.
- John, Fawcett. (2003). *Stress and Trauma Handbook : Strategies for Flourishing in Demanding Environments*. California : World Vision Internasional.
- Lazarus, R & Folkman, S (1984), *Stress, Appraisal, and Coping*. New York : Springer
- Leiter, Michael & Maslach, Christina, (2005) *Banishing Burnout : Six Strategies for Improving Your Relationship with Work*. United States of Amerika : Jossey-Bass.

- Martin, Christine. (2009), *Library Burnout : Causes, Symptoms, Solutions*. <http://ala-apa.org/newsletter/2009/12/01/spotlight-2/> Diakses 17 Juni 2012.
- McClellan, Edna. (2011), Stress and Cataloging Paraprofessionals in Academic and Public Libraries in Florida. *The South Eastean Librarian*. Vol. 59
- Mutadin, (2002). *Strategi Coping*. <http://docs.oogole.com/view=v&q=chche:html> diakses 10 desember 2011.
- Palmer, S & Puri, A, (2006). *Coping With Stress at University*. London : Sage Publications.
- Palmer, S & Cooper, C, (2007). *How to Deal With Stress*. United States : Kogan page.
- Poerwandari, K, (2010). *Mengatasi Burnout di Tempat kerja*. <http://www.portalhr.com/tips/2id223.html>. Diakses 9 April 2012.
- Perpustakaan Nasional RI, (1992). *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.
- Peraturan perundang-undangan. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tentang Perpustakaan*.
- Peraturan perundang-undangan, (2003). *Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor. 13 Pasal 77 Bab X tentang Perlindungan, Pengupahan dan Kesejahteraan*.
- Prytherch, Ray, (1990). *library glossary of terms used in documentation and the book grafis*. <http://www.alistapart.com/articles/burnout/>. Diakses pada 20 November 2011.
- Potter, B.A (2005). *Symptoms of Burnout*. <http://www.docpotter.com/boclass-2bosymptoms>. diakses 09 desember 2011.
- Hariyadi, Utami, (2006), *Burnout Pada Pustakawan*. Dalam Sulisty-Basuki, at al, (2006). *Perpustakaan dan Informasi Dalam Konteks Budaya*. Depok : Universitas Indonesia
- Hermawan, Racham dan Zen, Zulfikar, (2006). *Etika Kepustakawanan : Suatu pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta : Agung seto.

- Ricards, S. (1999). *Stress and Emotion*. New York : Springer
- Sarafino, Edward P. (2006). *Health Psychology : Biopsychological Interactions*. New Jersey : John Wiley & Sons.
- Sawitri, Supardi. (2005). *Jiwa yang Rentan : Pernak-Pernik Permasalahan kepribadian, Kejiwaan dan Stress*. Jakarta : Kompas
- Silkunas, Steven, (1997). The Truth About Burnout :How Organizations Cause Personal Stress and What To do About it. *Library Journal*. Vol. 122. Iss 18; pg 88.
- Sutarno, (2003). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : Yayasan Obor.
- , (2005). *Tanggung Jawab Perpustakaan: Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*. Jakarta: Panta Rei.
- Sulistyo-Basuki, (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- , (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta : Penaku.
- Stephen, Williams. (1997). *Managing Pressure for Peak Performance*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Smith, Gill dan Segal (2011). *Preventing Burnout : Signs, Symptoms, Causes, and Coping Strategies*. [http://www.proquest.helpguide.org/mental/burnout.signs\\_symptoms.html](http://www.proquest.helpguide.org/mental/burnout.signs_symptoms.html). diakses 09 desember 2011.
- Swanson, Cecilia P. (1992). Assessment Of Stresss and Burnout in Youth Librarians. *Artikel Penelitian*.
- Topper, Elisa F. (2007). what's new in libraries : stress in the library workplace new library world. *Journal Library*. vol. 108 No. 11/12. pgs. 561-564.
- Togia, A (2005). Measurement of Burnout and The Influence of Background Characteristics in Greek Academic Libraries”Library Management”. *Journal Library*. 26, 130-139.

## Lampiran 1. Kuesioner

### Kuesioner Penelitian

Kepada,

Yth. Bapak / Ibu

Staf Perpustakaan / Pustakawan

BPAD Provinsi DKI Jakarta

di

Jakarta

Dengan hormat,

Saya melakukan penelitian ini sebagai salah satu persyaratan untuk gelar master dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi di Universitas Indonesia.

Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi dan mengembalikan kuesioner penelitian yang berjudul "*Burnout Pada Staf Perpustakaan Bagian Layanan BPAD Provinsi DKI Jakarta*". Tujuan penelitian ini adalah agar gejala *stress* dan *burnout* dapat ditekan lebih awal agar tidak mempengaruhi kinerja staf perpusakaan.

Saya menjamin kerahasiaan identitas dan pendapat yang Bapak/Ibu berikan dalam penelitian ini, namun kesimpulan yang didapat akan diajukan menjadi salah satu masukan ke berbagai pihak agar *stress* dan *burnout* dapat dicegah lebih awal. Oleh karena itu, saya mengharapkan kepada Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara jujur, benar dan penuh rasa tanggung jawab.

Sebagai catatan, perlu ditegaskan bahwa tujuan penelitian ini adalah murni untuk penelitian (konsumsi akademis) dan tidak akan terkait sama sekali dengan penilaian kinerja para staf perpustakaan di perpustakaan BPAD Provinsi DKI Jakarta.

Atas kesediaan Bapak/Ibu mengisi dan mengembalikan kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Ria Fatmawati

No. Resp

--	--

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.				

**PERKEMBANGAN KOLEKSI PERPUSTAKAAN UMUM DAERAH PROVINSI DKI  
JAKARTA**

No.	NAMA INDIKATOR	SATUAN	2009	2010
1.	<b>Jumlah Judul Buku</b>	Judul	<b>36.024</b>	<b>44.343</b>
	<b>a. Buku Anak</b>	Judul	<b>5.430</b>	<b>6.393</b>
	a.1. Buku Anak Umum	Judul	2.493	2.908
	a.2. Buku Anak Referensi	Judul	439	439
	a.3. Buku Anak Koleksi Khusus	Judul	-	-
	a.4. Buku Anak KCKR	Judul	2.498	3.046
	<b>b. Buku Remaja/Dewasa</b>	Judul	<b>30.594</b>	<b>77.911</b>
	b.1. Buku Remaja/Dewasa Umum	Judul	21.021	25.280
	b.2. Buku Remaja/Dewasa Referensi	Judul	2.757	2.788
	b.3. Buku Remaja/Dewasa Koleksi Khusus	Judul	591	591
	b.4. Buku Remaja/Dewasa KCKR	Judul	6.225	9.291
2.	<b>Jumlah Eksemplar Buku</b>	Eksemplar	<b>92.702</b>	<b>115.309</b>
	<b>a. Buku Anak</b>	Eksemplar	<b>14.791</b>	<b>16.861</b>
	a.1. Buku Anak Umum	Eksemplar	10.654	12.174
	a.2. Buku Anak Referensi	Eksemplar	1.212	1.212
	a.3. Buku Anak Koleksi Khusus	Eksemplar	-	-
	a.4. Buku Anak KCKR	Eksemplar	2.925	3.475
	<b>b. Buku Remaja/Dewasa</b>	Eksemplar	<b>77.911</b>	<b>98.448</b>
	b.1. Buku Remaja/Dewasa Umum	Eksemplar	63.195	80.496
	b.2. Buku Remaja/Dewasa Referensi	Eksemplar	5.775	5.873
	b.3. Buku Remaja/Dewasa Koleksi Khusus	Eksemplar	2.081	2.081
	b.4. Buku Remaja/Dewasa KCKR	Eksemplar	6.860	9.998
3.	<b>Jumlah Judul Kliping</b>	Judul	<b>239</b>	<b>239</b>
	a. Kliping Koran	Judul	164	164

	b. Kliping Majalah	Judul	75	75
4.	<b>Jumlah Eksemplar Kliping</b>	Eksemplar	<b>638</b>	<b>638</b>
	a. Kliping Koran	Eksemplar	323	323
	b. Kliping Majalah	Eksemplar	315	315
5.	<b>Jumlah Judul Karya Ilmiah/Bahan Ajar</b>	Judul	<b>807</b>	<b>807</b>
	a. Tesis	Judul	41	41
	b. Laporan D3	Judul	590	590
	c. Buku Braille	Judul	30	30
	d. Buku UT	Judul	146	146
6.	<b>Jumlah Eksemplar Karya Ilmiah/Bahan Ajar</b>	Eksemplar	<b>1.424</b>	<b>1.424</b>
	a. Tesis	Eksemplar	41	41
	b. Laporan D3	Eksemplar	590	590
	c. Buku Braille	Eksemplar	67	67
	d. Buku UT	Eksemplar	726	726
7.	Jumlah Judul VCD/DVD	Judul	495	495
8.	Jumlah Keping VCD/DVD	Keping	944	944
9.	Jumlah Peraga/Permainan Anak	Unit	75	75
	<b>JUMLAH TOTAL Judul Koleksi</b>	Judul	<b>37.640</b>	<b>45.959</b>
	<b>JUMLAH TOTAL Eksemplar/Unit Koleksi</b>	Eksemplar	<b>95.783</b>	<b>118.390</b>
10.	Jumlah Anggota	Orang	1.915	4.097
11.	Jumlah Pengunjung	Orang	86.564	75.842
12.	Frekuensi Peminjaman Koleksi	Kali	13.550	9.801
13.	Jumlah Koleksi yang dipinjam *	Eksemplar	27.648	18.984

Ditulis oleh Administrator

Rabu, 05 Januari 2011 11:47

## Statistik Pengunjung

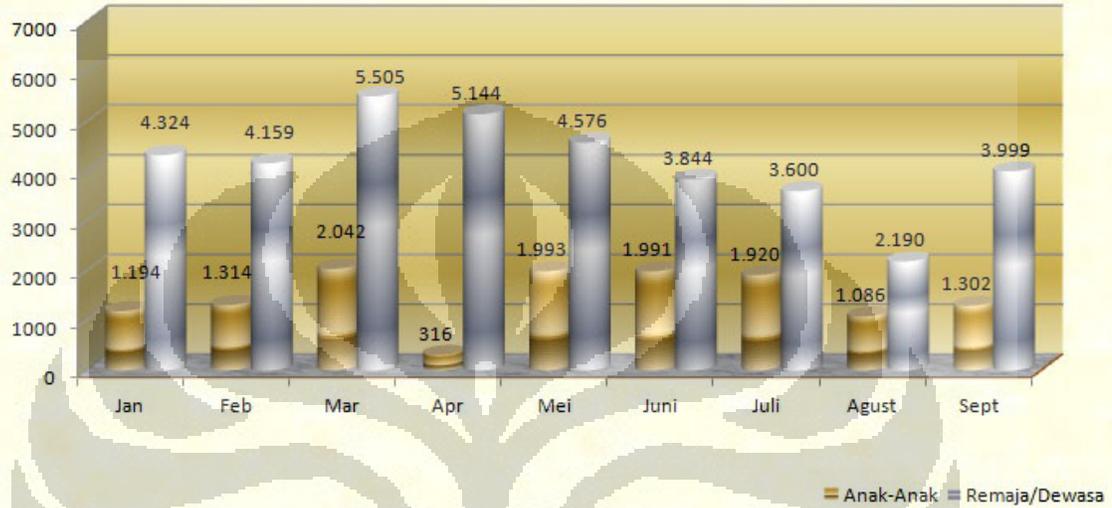
Jumat, 18 Februari 2011 22:25

STATISTIK PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN TAHUN 2010

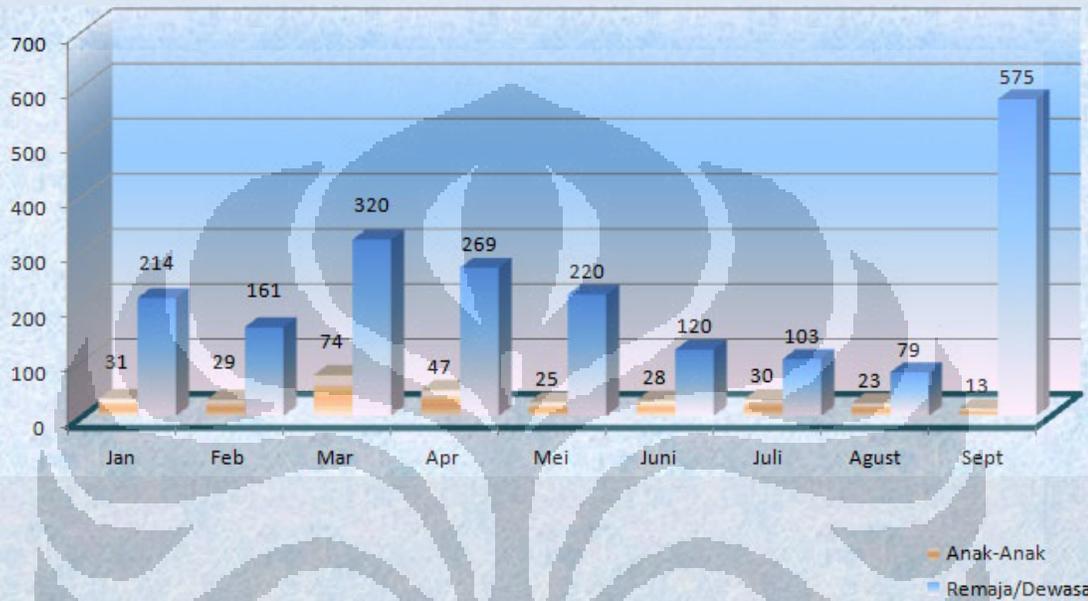
Bulan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	Nopember	Desember
Jumlah												
Pengunjung	5.803	6.317	7.944	6.451	10.784	6.909	5.346	4.288	5.000	4.000	6.000	7.000



**BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH  
PROVINSI DKI JAKARTA  
STATISTIK PENGUNJUNG/PEMUSTAKA PERPUSTAKAAN  
TAHUN 2011**



**BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH  
PROVINSI DKI JAKARTA  
STATISTIK ANGGOTA BARU PERPUSTAKAAN  
TAHUN 2011**



## Struktur Organisasi

