

“TINGKAT BURNOUT PUSTAKAWAN PADA PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI DI SURABAYA”

(Studi Deskriptif Mengenai Kondisi Tingkat Burnout Pustakawan pada
Perpustakaan UNAIR, UPT Perpustakaan ITS, Perpustakaan UK PETRA,
Perpustakaan Unika Widya Mandala)

Oleh: Endah Eka Wahyuni

ABSTRAK

Sebagai seorang pustakawan terdapat banyak aspek dari lingkungan kerja di perpustakaan yang diindikasikan menjadi pemicu *burnout*. Pada hakikatnya pekerjaan merupakan tuntutan penting yang harus dilakukan seseorang agar selalu berkembang dan dapat bersaing dalam hal positif dengan rekan kerja baik dalam satu instansi maupun instansi lainnya. Perpustakaan tidak terlepas dari berbagai kegiatan yang dalam kesehariannya selain memberikan pelayanan kepada pemustaka, juga melakukan kegiatan administratif dan pekerjaan rutin lainnya seperti penyeleksian bahan pustaka, pengolahan bahan pustaka, serta perawatan bahan pustaka. Bekerja melayani pemustaka dengan beragam jenis kebutuhan dan pertanyaan yang mereka ajukan membutuhkan banyak energi dan pustakawan harus bersifat sabar serta dapat memahami apa yang mereka inginkan. Pekerjaan yang dilakukan dengan frekuensi yang sama setiap harinya akan membuat manusia merasakan kelelahan/ kejenuhan atau yang sering disebut dengan *burnout*.

Penelitian ini dilakukan untuk memahami gejala-gejala terjadinya *burnout*, sumber-sumber *burnout*, dan faktor yang menyebabkan *burnout*. Penelitian ini dilakukan di perpustakaan perguruan tinggi di Surabaya, diantaranya yaitu Perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR), UPT Perpustakaan ITS, Perpustakaan UK PETRA, dan Perpustakaan Unika Widya Mandala. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif, dan pengambilan sampel dengan menggunakan teknik pengambilan total sampling.

Hasil temuan pada penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teori dari Kristensen yaitu Copenhagen Burnout Inventory (CBI) yang terdiri dari tiga dimensi meliputi Kelelahan Pribadi (*Personal Burnout*), Kelelahan dalam Bekerja (*Work-related Burnout*), dan Kelelahan terhadap Klien (*Client Burnout*). Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa pustakawan pada perpustakaan perguruan tinggi mengalami *burnout* pada kategori tingkat sedang yaitu 4,29. Pada Perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR) mengalami *burnout* pada kategori tingkat ringan dengan skor 4,19, UPT Perpustakaan ITS mengalami *burnout* pada kategori tingkat ringan dengan skor 4,08, Perpustakaan UK PETRA mengalami *burnout* pada kategori tingkat sedang dengan skor 4,79, dan Perpustakaan Unika Widya Mandala mengalami *burnout* pada kategori tingkat sedang dengan skor 4,57.

Kata Kunci: pustakawan, *burnout*, *Copenhagen Burnout Inventory (CBI)*.

ABSTRACT

There is some aspect as a librarian in work's environment which was indicated become burnout triggers. Work is an important demand that must be done by everyone, so they can involve and compete in positive terms with co-workers in one institute and another. Libraries are place that not only do in service but also do administration activity and do another activities such as screening the library materials, serve visitor. Visitors has various needs and questions. So that, to answer all of questions that they ask need a lot of energy and librarian must be patient, understand what visitor's want. Working in same frequency every day will make people feel fatigue or burn out.

This research has a purpose to understand symptoms occurrence burn out, sources of burn out, and burnout's factors. This research is taken in some of Universities in Surabaya such as UNAIR's library, UPT ITS's library, UK PETRA's library and Unika Widya Mandala's library. This research use kuantitative descriptive and sampling with total sampling.

Its result in this research was analyzed with theory of Kristensenten such as Copenhagen Burnout Inventory that consist of three dimension include Personal Burnout, Work related Burnout, and Client Burnout. Its result showed that librarian in some of Universities libraries have burn out in a middle category with 4,29 scores. At UNAIR's library have burnout in a light category with 4,19 scores, UPT ITS's library have burnout in a light category with 4,08 scores. UK PETRA's library have burnout in a middle category with 4,79 scores and Unika Widya Mandala's have burnout in a middle category with 4,57 scores.

Keywords: librarian, burnout, Copenhagen Burnout Inventory (CBI).

Pendahuluan

Sebagai seorang pustakawan terdapat banyak aspek dari lingkungan kerja di perpustakaan yang diindikasikan menjadi pemicu *burnout*. Karena pada hakikatnya pekerjaan merupakan tuntutan penting yang harus dilakukan seseorang agar selalu berkembang dan dapat bersaing dalam hal positif dengan rekan kerja baik dalam satu instansi maupun instansi lainnya. Perpustakaan tidak terlepas dari berbagai kegiatan yang dalam kesehariannya selain memberikan pelayanan kepada pemustaka, juga melakukan kegiatan administratif dan pekerjaan rutin lainnya seperti penyeleksian bahan pustaka, pengolahan bahan pustaka, serta perawatan bahan pustaka. Bekerja melayani pemustaka dengan beragam jenis kebutuhan dan pertanyaan yang mereka ajukan membutuhkan banyak energi dan pustakawan harus bersifat sabar serta dapat memahami apa yang mereka inginkan. Pekerjaan yang dilakukan dengan frekuensi yang sama setiap harinya akan membuat manusia merasakan kelelahan/ kejenuhan atau *burnout*. Kondisi *burnout* bisa terjadi dimanapun termasuk di lingkungan kerja sehingga dapat menurunkan produktivitas dan motivasi dalam bekerja.

Menurut 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. *Burnout* umumnya mempunyai tiga komponen, yaitu kelelahan fisik, kelelahan emosional, dan kelelahan mental. Sumber utama timbulnya *burnout* adalah karena adanya stress yang berkembang secara terus-menerus akibat keterlibatan pemberi dan penerima layanan dalam jangka panjang. *Burnout* merupakan sindrom berhubungan dengan kerja yang paling sering mempengaruhi *human-service professional* (profesional pelayanan publik) (Togia, 2005). Fakta-fakta empiris menunjukkan bahwa *Burnout* yang dialami pekerja menimbulkan kerugian yang cukup signifikan terhadap organisasi dan pekerja itu sendiri. Dampak yang umum terjadi dari *Burnout* adalah penurunan komitmen terhadap organisasi dan penurunan produktivitas (Togia, 2005).

Janette S. Caputo, yang menulis *Stress and Burnout in Library Services* (1991) mengidentifikasi bahwa pemicu stress (*stressor*) dunia kerja sangat tinggi korelasinya dengan *burnout*. *Stressor* di dunia perpustakaan perguruan tinggi antara lain adalah remunerasi yang rendah, beban kerja yang berat, lemahnya manajemen dan sistem pengawasan, rendahnya apresiasi masyarakat pengguna terhadap profesi pustakawan, kurang jelasnya jenjang karir pustakawan. Pada tahun 1990, Charles Patterson dan Donna Howell (dalam Hariyadi, 2006) menemukan dalam penelitian mereka atas para pustakawan yang tergabung dalam divisi *Bibliographic Instruction Section of the Association of College and Research Libraries*, bahwa sebanyak 39.3 persen menganggap bahwa *burnout* merupakan masalah dalam profesi mereka. (Sheesley, 2001). Tim dan Zahra Baird (2005) mengutip pendapat Judith A Siess yang menulis *Time Management, Planning and Prioritization for Librarians* (2002), yang mengatakan bahwa kelebihan beban kerja adalah penyebab utama *burnout*. Selanjutnya, pada tahun 1996, Mary Ann Affleck meneliti tingkat *burnout* 142 pustakawan di perguruan tinggi di wilayah New England menggunakan instrumen psikometri *Maslach Burnout Inventory*. Mary Ann Affleck menemukan tingkat *burnout* yang mencapai 52,8 persen. Gambaran ini memberikan indikasi bahwa para pustakawan perguruan tinggi merupakan orang-orang yang mudah terkena *burnout* karena mereka secara terus menerus dituntut untuk dapat memberikan layanan (*service*) yang memuaskan kepada pengguna perpustakaan, menghadapi tuntutan dan keluhan pengguna, disamping masih harus melakukan rangkaian pekerjaan rutin dan non-rutin lainnya.

Penelitian terbaru mengenai kondisi *burnout* dilakukan pada tahun 2005 oleh Tage S. Kristensen dkk di Denmark. Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada alat baru yang digunakan untuk mengukur kondisi *burnout* selain menggunakan Maslach Burnout Inventory (MBI) yaitu menggunakan Copenhagen Burnout Inventory (CBI). CBI ini memiliki dimensi yang berbeda dengan MBI yaitu Kelelahan Pribadi (*Personal Burnout*), Kelelahan dalam Bekerja (*Work-related Burnout*), dan Kelelahan terhadap Klien (*Client Burnout*). Perbedaan antara MBI dan CBI adalah pada CBI ditambahkan aspek yang berhubungan dengan klien.

Data-data diatas merupakan hasil penelitian tentang *burnout* pustakawan yang ada di luar negeri, tampak lain dengan kondisi yang ada di Indonesia. Penelitian mengenai kondisi *burnout* pustakawan sudah pernah diteliti di Indonesia, seperti penelitian yang dilakukan oleh Ria Fatmawati (2012) menunjukkan bahwa tingkat *burnout* pada pustakawan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi DKI Jakarta berada pada skor rendah yakni 7%. Skor 7% tersebut menunjukkan bahwa tingkat *burnout* pustakawan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi DKI Jakarta adalah *burnout* pada tingkat rendah. Penelitian yang serupa juga dilakukan oleh Lucky (2013), hasil menunjukkan bahwa kondisi *burnout* pada pustakawan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur juga menghasilkan nilai rendah yaitu 16%. Skor 16% tersebut juga masih menunjukkan bahwa tingkat *burnout* pustakawan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur adalah *burnout* pada tingkat rendah. Kedua penelitian tersebut sama-sama menggunakan alat ukur Maslach Burnout Inventory (MBI).

Hal yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian pada pustakawan perpustakaan Perguruan Tinggi adalah berdasarkan penelitian sebelumnya, *burnout* masih terjadi pada pustakawan di Perpustakaan Umum saja. Selain itu, penulis juga ingin mengetahui apakah pustakawan pada perpustakaan perguruan tinggi mengalami *burnout* ataukah tidak. Menurut Sulisty Basuki (1991) terdapat hubungan segi tiga antara pustakawan, mahasiswa dan pengajar terutama dalam mencari dan menelusur informasi. Penulis berasumsi, bahwa hubungan tersebut menuntut pustakawan sebagai pengelola informasi pada perpustakaan perguruan tinggi agar dapat menyediakan informasi yang akurat dalam bentuk apapun kepada pengunjung. Tuntutan tersebut dapat berimplikasi pada psikologis pustakawan bahkan dapat mengakibatkan *burnout* pada pustakawan. Berbeda dengan perpustakaan sekolah, pustakawan yang ada di perpustakaan sekolah hanya sebagai jembatan antara guru dengan murid karena pustakawan bertindak selaku guru dalam pemilihan bahan bacaan dan penelusuran informasi. Berdasarkan penelitian Mary Ann Affleck juga mengindikasikan bahwa para pustakawan perguruan tinggi merupakan orang-orang yang mudah terkena *burnout* karena mereka secara terus menerus dituntut untuk harus memberikan layanan (*service*) yang memuaskan kepada pengguna perpustakaan, menghadapi tuntutan dan keluhan pengguna, disamping masih harus melakukan rangkaian pekerjaan rutin dan non-rutin lainnya.

Selain itu, penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Lucky (2013) dan Ria (2012) diukur menggunakan dimensi pengukuran Maslach Burnout Inventory (MBI) pada pustakawan yang ada di perpustakaan umum. Kali ini penulis ingin mengukur kondisi *burnout* pustakawan dengan dimensi Copenhagen Burnout Inventory (CBI) oleh Tage S. Kristensen dkk. Dimensi pengukuran Copenhagen Burnout Inventory (CBI) dirasa sesuai untuk penelitian ini seperti yang telah dipaparkan diatas. Penulis berasumsi bahwa dengan menggunakan dimensi pengukuran yang berbeda akan diperoleh hasil yang berbeda pula. Selain itu, objek dalam penelitian ini adalah perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR), UPT perpustakaan ITS, perpustakaan UK PETRA, perpustakaan Unika Widya Mandala, karena perpustakaan pada

universitas tersebut merupakan perpustakaan yang memiliki beban kerja yang tinggi. Penulis berasumsi perpustakaan yang memiliki beban kerja yang tinggi adalah perpustakaan yang memiliki titik layanan yang banyak, jumlah kunjungan user tinggi, tingkat peminjaman buku relatif tinggi, dan jumlah koleksi yang diadakan juga banyak. Adanya perbedaan pengukuran serta beberapa subjek yang dilibatkan dalam penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan kondisi *burnout* pada pustakawan perguruan tinggi tersebut.

Tinjauan Pustaka

Pustakawan

Pustakawan adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan. Pustakawan adalah seorang yang berkarya secara profesional dibidang perpustakaan dan informasi (Hemawan dan Zen, 2006 : 45). Ikatan Pustakawan Indonesia menyatakan bahwa pustakawan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian, pelayanan jasa kepada masyarakat sesuai dengan mision yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikannya. Sedangkan pada undang-undang tentang perpustakaan nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat 8 dinyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi yang diterbitkan oleh Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Pendidikan Tinggi (2004) yang dimaksud dengan pustakawan adalah orang yang bertugas di perpustakaan, memilih, mengolah, meminjamkan, merawat pustaka, menjaga dan mengawasi perpustakaan, serta melayani pengguna.

Burnout

Burnout adalah perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, misalnya menjaga jarak dan bersikap sinis terhadap klien, membolos, sering terlambat dan keinginan pindah kerja (Chernis, 1980). Pandangan Cherniss ini nampaknya sejalan dengan pandangan Freudenberg (1974) bahwa seseorang dengan sikap antusias tinggi dan penuh semangat pada awal bekerja biasanya mempunyai idealisme yang tinggi pula. Namun, stress yang dialami terus-menerus secara kronis menyebabkan orang tersebut mengalami perubahan motivasi dan pada akhirnya mengalami *burnout*. *Burnout* menurut Riggio (2000:263) adalah sebuah sindrom (kondisi) yang merupakan dampak dari lamanya stress yang dialami pada suatu pekerjaan dan dapat membuat seseorang keluar dari organisasi. Karena jika individu menghadapi konflik personal yang tak terpecahkan, akan mengalami kebingungan tugas dan tanggung jawab, pekerjaan yang berlebihan namun kurangnya penghargaan yang sesuai, atau terjadinya hukuman yang tidak sesuai dapat menjadi penyebab *burnout*. Sebuah proses yang dapat menurunkan

komitmen atas pekerjaan sehingga membuat mengundurkan diri dari tugasnya. Proses pengunduran diri seperti ini ditunjukkan dengan reaksi meningkatnya keterlambatan dan ketidakhadiran dan penurunan dan kualitas kerja.

Menurut Maslach *burnout* merupakan sindrom tiga dimensi dari kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), kelelahan mental dan perilaku (*depersonalisasi*), dan pencapaian prestasi diri (*personal accomplishment*) yang dapat terjadi diantara individu yang bekerja dengan orang-orang yang membutuhkan perhatian mereka. Hal tersebut dianggap respon bagi stress kronik yang berhubungan dengan orang lain khususnya ketika mereka dihadapkan dengan masalah. Sedangkan menurut Kristensen (2005) *burnout* merupakan tiga dimensi yang meliputi dari kelelahan pribadi (*Personal Burnout*), Kelelahan dalam Bekerja (*Work-related Burnout*), dan Kelelahan terhadap Klien (*Client Burnout*). Tiga dimensi tersebut merupakan sebuah alat ukur baru untuk mengukur kondisi *burnout*. Alat ukur tersebut biasa disebut dengan The Copenhagen Burnout Inventory (CBI).

Karakteristik *Burnout*

Ditinjau dari teori Kristensen (2005) *burnout* adalah kelelahan. Kelelahan tersebut diartikan sebagai kepayahan dan kelelahan. Kelelahan ini didefinisikan sebagai sebuah kondisi kelelahan fisik, emosi, dan mental yang timbul dari keterlibatan jangka panjang dalam situasi kerja yang menuntut secara emosional. Konsep ini sama persis dengan yang digunakan oleh Schaufeli & Greenglass dan Pines & Aronson. Namun dalam konsep ini Kristensen menambahkan ranah pekerjaan. Lebih spesifik lagi adalah pekerjaan yang berhubungan dengan klien. Sehingga dari konsep ini Kristensen menghasilkan sebuah alat baru untuk mengukur *burnout* yaitu yang bernama Copenhagen Burnout Inventory (CBI). Copenhagen Burnout Inventory (CBI) adalah sebuah konsep *burnout* yang memiliki 3 dimensi yaitu kelelahan personal, kelelahan yang berhubungan dengan pekerjaan, dan kelelahan yang berhubungan dengan klien. Tiga bagian kuesioner yang terpisah disusun untuk digunakan pada ranah berbeda. Pertanyaan-pertanyaan tentang kelelahan personal dirumuskan sedemikian rupa sehingga semua orang dapat menjawabnya (skala yang sangat umum). Pertanyaan pada kelelahan yang berhubungan dengan pekerjaan. Terakhir, pertanyaan tentang kelelahan yang berhubungan dengan klien mencakup istilah “klien”. Tiga dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kelelahan Pribadi (*Personal Burnout*)

Merupakan tingkat kelelahan fisik dan kelelahan psikologis yang dialami oleh individu. Kelelahan ini dialami oleh individu terlepas dari status pekerjaannya.

- Tingkat kelelahan fisik

Tingkat kelelahan fisik adalah kelelahan yang timbul karena adanya perubahan fisiologis dalam tubuh pribadi seseorang sebelum adanya campur tangan dengan masalah pekerjaan. Dari segi fisik, tubuh manusia dapat dianggap sebagai mesin yang dapat membuat bahan bakar dan memberikan keluaran berupa tenaga yang berguna untuk melakukan pekerjaan.

- Tingkat kelelahan emosional

Tingkat kelelahan emosional dapat dikatakan kelelahan palsu, yang timbul dalam perasaan orang yang bersangkutan dan terlihat dalam tingkah lakunya atau pendapat-pendapatnya yang tidak konsekuen lagi, serta jiwanya yang labil. Kondisi ini terjadi ketika masalah pekerjaan belum dikerjakan.

b. Kelelahan dalam Bekerja (*Work-related Burnout*)

Burnout yang berhubungan dengan pekerjaan. Merupakan tingkat kelelahan fisik dan psikologis dan kelelahan yang dirasakan oleh orang yang melakukan pekerjaan (pekerja).

- Jenuh terhadap pekerjaan

Merupakan suatu kondisi perasaan (afektif) yang tidak menyenangkan dan bersifat sementara, yang seseorang merasakan suatu kehilangan minat dan sulit konsentrasi terhadap aktivitas yang sedang dilakukannya, terlebih lagi pada pekerjaannya. Otak seseorang yang sedang mengalami kejenuhan tidak dapat bekerja secara optimum karena tidak adanya stimulus atau rangsangan dari luar. Malah yang terjadi adalah kegelisahan emosional yang terus menerus.

- Kinerja menurun

Ketika seorang tenaga kerja merasa bosan dengan pekerjaan yang rutin dan sederhana akan berakibat fatal, contohnya melakukan kesalahan, lamban dalam bekerja, dan cenderung bercakap-cakap saat bekerja. Seorang tenaga kerja yang merasa bosan atau jenuh akan mengalami suatu ketegangan, rasa lemah, cepat marah, sulit berkonsentrasi maupun sulit bekerja secara efektif.

- Motivasi dalam bekerja menurun

Masalah kelelahan ini dapat menyebabkan kemampuan dalam bekerja menurun. Kemampuan bekerja menurun secara otomatis menyebabkan motivasi dalam bekerja menurun sehingga prestasi menurun dan tanpa disadari menimbulkan stres. Konsekuensi yang timbul dan bersifat tidak langsung adalah meningkatnya tingkat absensi, menurunnya tingkat produktivitas, dan secara psikologis dapat menurunkan komitmen organisasi.

c. Kelelahan terhadap Klien (*Client Burnout*)

Merupakan tingkat kelelahan fisik dan psikologis dan kelelahan yang dirasakan oleh individu yang pekerjaannya berhubungan dengan klien. Klien adalah sebuah konsep yang luas yang mencakup istilah-istilah seperti pasien, pelajar, mahasiswa, pemustaka, dan lain-lain.

- Pelayanan kurang maksimal

Layanan pengguna merupakan suatu aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaannya. Banyaknya layanan yang berikan serta banyaknya klien terkadang menjadi faktor

terjadinya kelelahan dalam bekerja. Hal ini yang menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi kurang maksimal.

- Tingkat perhatian terhadap klien menurun
Kelelahan akan berakibat pada menurunnya perhatian pegawai terhadap klien. Kelelahan ini akan menyebabkan timbulnya sikap acuh dan tidak peduli dengan apa yang terjadi pada klien.
- Kontak/ komunikasi dengan klien kurang terjalin
Kelelahan juga menyebabkan kontak/ komunikasi dengan klien kurang terjalin. Misalnya saja tidak bisa menciptakan suasana santai dan relaks ketika bersama klien. Bahkan hanya terjadi kontak satu arah saja dengan klien.

Faktor-faktor Penyebab *Burnout*

Menurut Leiter & Maslach (1997) *burnout* biasanya terjadi karena adanya ketidaksesuaian antara pekerjaan dengan pekerja. Ketika adanya perbedaan yang sangat besar antara individu yang bekerja dengan pekerjaannya akan mempengaruhi performansi kerja. Leiter & Maslach (1997:10) membagi beberapa faktor yang mempengaruhi munculnya *burnout*, yaitu:

a. Kelebihan Kerja (*Work Overloaded*)

Work overload kemungkinan terjadi akibat ketidaksesuaian antara pekerja dengan pekerjaannya. Pekerja terlalu banyak melakukan pekerjaan dengan waktu yang sedikit. *Work overload* terjadi karena pekerjaan yang dikerjakan melebihi kapasitas kemampuan manusia yang memiliki keterbatasan. Hal ini dapat menyebabkan menurunnya kualitas pekerja, hubungan yang tidak sehat di lingkungan pekerjaan, menurunkan kreativitas pekerja, dan menyebabkan *burnout*.

b. Ketatnya kontrol kerja (*Lack of Work Control*)

Semua orang memiliki keinginan untuk memiliki kesempatan dalam membuat pilihan, keputusan, menggunakan kemampuannya untuk berfikir dan menyelesaikan masalah, dan meraih prestasi. Adanya aturan terkadang membuat pekerja memiliki batasan dalam berinovasi, merasa kurang memiliki tanggung jawab dengan hasil yang mereka dapat karena adanya kontrol yang terlalu ketat dari atasan

c. Penghargaan Kerja (*Rewarded for Work*)

Kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja membuat pekerja merasa tidak bernilai. Apresiasi bukan hanya dilihat dari pemberian bonus (uang), tetapi hubungan yang terjalin baik antar pekerja, pekerja dengan atasan turut memberikan dampak pada pekerja. Adanya apresiasi yang diberikan akan meningkatkan afeksi positif dari pekerja yang juga merupakan nilai penting dalam menunjukkan bahwa seseorang sudah bekerja dengan baik.

d. Menutup diri (*Breakdown in Community*)

Pekerja yang kurang memiliki rasa *belongingness* terhadap lingkungan kerjanya (komunitas) akan menyebabkan kurangnya rasa keterikatan positif di tempat kerja. Seseorang akan bekerja dengan maksimal ketika memiliki kenyamanan, kebahagiaan yang terjalin dengan rasa saling menghargai, tetapi terkadang lingkungan kerja melakukan sebaliknya.

e. Merasa Tidak Adil (*Treated Fairly*)

Perasaan tidak diperlakukan tidak adil juga merupakan faktor terjadinya *burnout*. Adil berarti saling menghargai dan menerima perbedaan. Adanya rasa saling menghargai akan menimbulkan rasa keterikatan dengan komunitas (lingkungan kerja). Pekerja merasa tidak percaya dengan lingkungan kerjanya ketika tidak ada keadilan. Rasa ketidakadilan biasa dirasakan pada saat masa promosi kerja, atau ketika pekerja disalahkan ketika mereka tidak melakukan kesalahan.

f. Berurusan nilai yang saling bertentangan (*Dealing with Conflicting Values*)

Konflik nilai terjadi ketika ada ketidakcocokan antara persyaratan pekerjaan dan prinsip pribadi seseorang. Dalam beberapa kasus pekerjaan dapat membuat orang-orang melakukan hal-hal yang tidak etis dan bertentangan dengan nilai pribadi. Sebagai contoh, di dalam bekerja terkadang harus berbohong untuk meningkatkan penjualan, menutupi kesalahan yang ada, dan tuntutan untuk selalu bersikap profesional dalam keadaan apapun. Orang yang berada pada konflik nilai cukup dapat menyebabkan kelelahan bahkan jika lima dimensi lainnya bekerja dengan baik

Sumber-sumber *Burnout*

Maslach (2001) membagi sumber *burnout* menjadi dua bagian yaitu faktor situasional dan faktor individu:

1. Faktor Situasional

Burnout adalah pengalaman individu yang khusus untuk konteks kerja. Faktor-faktor situasional seperti karakteristik pekerjaan, karakteristik kerja, dan karakteristik organisasi sangat berkorelasi dalam fenomena ini.

a. Karakteristik Pekerjaan

Tuntutan pekerjaan kuantitatif seperti terlalu banyak bekerja telah mendukung gagasan umum bahwa *burnout* merupakan respon yang *overload*. Beban kerja dan tekanan waktu yang kuat dan monoton akan menjadi faktor penyebab *burnout*, khususnya pada dimensi kelelahan. Sedangkan tuntutan pekerjaan kualitatif telah difokuskan terutama pada konflik peran dan ambiguitas peran, baik secara konsisten menunjukkan moderat untuk korelasi tinggi dengan *burnout*. Konflik peran terjadi ketika tuntutan yang saling bertentangan di pekerjaan yang harus dipenuhi, sedangkan ambiguitas peran terjadi ketika kurangnya informasi yang memadai untuk melakukan pekerjaan yang baik.

b. Karakteristik Kerja

Awalnya *burnout* dikembangkan dari sektor pekerjaan manusia dan pendidikan. Kemudian diperluas ke pekerjaan yang berhubungan dengan orang lain atau klien. Meskipun konsep *burnout* lebih kepada pekerjaan manusia, masih ada hipotesis bahwa stress emosional seorang pekerja adalah sesuatu yang unik terkait dalam konsep *burnout*. Penelitian sebelumnya tidak banyak bukti untuk mendukung hipotesis tersebut. Sebaliknya stress yang berhubungan dengan pekerjaan umum (seperti beban kerja, tekanan waktu, konflik peran) berkorelasi lebih tinggi daripada

burnout terkait stress terhadap klien (seperti masalah dalam berinteraksi dengan klien, frekuensi kontak dan lain-lain).

c. Karakteristik Organisasi

Meningkatnya luasnya sektor kerja telah diperlukan pemikiran ulang dari konteks situasional untuk kelelahan. Penelitian sebelumnya telah cenderung berfokus pada konteks langsung di mana pekerjaan terjadi, apakah yang menjadi pekerjaan perawat dengan pasien di rumah sakit atau pekerjaan guru dengan siswa di sekolah. Namun, pekerjaan ini sering terjadi dalam organisasi yang lebih besar yang mencakup hierarki, aturan operasi, sumber daya, dan distribusi ruang. Semua faktor ini dapat memiliki pengaruh yang luas dan gigih, terutama ketika mereka melanggar harapan dasar keadilan dan kesetaraan. Akibatnya, fokus kontekstual telah diperluas untuk mencakup lingkungan organisasi dan manajemen di mana pekerjaan terjadi. Fokus ini telah menyoroti pentingnya nilai-nilai yang tersirat dalam proses organisasi dan struktur, dan nilai-nilai yang membentuk hubungan emosional dan kognitif yang orang mengembangkan dengan pekerjaan mereka. Penelitian ini memiliki implikasi penting untuk kelelahan, tapi karena masih cukup baru, ringkasan pola utama dalam data tersebut belum dibenarkan.

2. Faktor Individu

a. Karakteristik Demografi

Dari semua variabel demografi yang telah dipelajari, usia adalah salah satu variabel yang paling konsisten terkait *burnout*. Sedangkan variabel seks atau jenis kelamin belum menjadi prediktor kuat dari *burnout*. Beberapa studi menunjukkan kelelahan yang lebih tinggi adalah laki-laki. Hasil ini dapat dikaitkan dengan stereotipe peran gender. Variabel lainnya adalah status perkawinan, mereka yang belum menikah (terutama laki-laki) tampaknya lebih rentan terhadap *burnout* dibandingkan dengan mereka yang sudah menikah. Kemudian variabel tingkat pendidikan juga berpengaruh dalam penyebab terjadinya *burnout*.

b. Karakteristik Kepribadian

Beberapa ciri-ciri kepribadian telah dipelajari dalam upaya untuk menemukan yang jenis orang mungkin menghadapi risiko lebih besar untuk mengalami kelelahan. Orang-orang yang menampilkan rendahnya tingkat tahan banting (keterlibatan dalam kegiatan sehari-hari, rasa kontrol atas peristiwa, dan keterbukaan untuk mengubah) memiliki skor yang lebih tinggi kelelahan, terutama pada dimensi kelelahan. *Burnout* adalah lebih tinggi di antara orang-orang yang memiliki *locus of control* eksternal (menghubungkan peristiwa dan prestasi orang lain kuat atau kesempatan) daripada internal *locus of control* (atribusi kemampuan sendiri dan usaha). Hasil serupa telah dilaporkan pada mengatasi gaya dan kelelahan. Mereka yang mengalami *burnout* mengatasi peristiwa stres dalam agak pasif, cara defensif, sedangkan koping aktif dan *confrontive* dikaitkan dengan sebelum terjadinya *burnout*. Secara khusus, dalam mengatasinya dikaitkan dengan dimensi khasiat. Dalam penelitian lain, semua tiga dimensi *burnout* telah terkait untuk menurunkan harga diri.

c. Sikap Pekerjaan

Dalam beberapa kasus harapan ini sangat tinggi, baik dari segi sifat pekerjaan (misalnya menarik, menantang, menyenangkan) dan kemungkinan mencapai keberhasilan (misalnya menyembuhkan pasien, dipromosikan). Apakah harapan tinggi seperti dianggap idealis atau realistis, satu hipotesis telah bahwa mereka adalah faktor risiko untuk kelelahan. Agaknya, harapan yang tinggi menyebabkan orang untuk bekerja terlalu keras dan melakukan terlalu banyak, sehingga menyebabkan kelelahan dan sinisme akhirnya ketika upaya yang tinggi tidak menghasilkan hasil yang diharapkan terjadi kekecewaan.

Metode dan Prosedur Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe deskriptif dengan teknik pengambilan sampel secara *total sampling* atau sampel jenuh. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pustakawan pada perpustakaan UNAIR, UPT Perpustakaan ITS, perpustakaan UK PETRA, dan perpustakaan Unika Widya Mandala yang sejumlah 79 orang. Teknik pengumpulan data penelitian yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, dan observasi. Dan teknik pengolahan data penelitian yang digunakan adalah editing, coding dan tabulasi.

Analisis Data

Kelelahan Pribadi (*Personal Burnout*)

Pada dimensi kelelahan pribadi (*personal burnout*) di penelitian ini dapat diketahui bahwa, pustakawan perpustakaan perguruan tinggi di Surabaya mengalami *burnout* pada kategori tingkat sedang dengan skor 4,21 (lihat tabel III.16, bab III, halaman III-19). Pada tingkat kelelahan fisik terjadi *burnout* pada tingkat sedang dengan skor 4,37. Sedangkan pada tingkat kelelahan emosional seperti pustakawan kadang-kadang merasa mudah marah dan mudah tersinggung termasuk kategori skor tingkat rendah dengan skor 4,02. Namun hal ini tidak berpengaruh pada skor akhir pada dimensi kelelahan pribadi (*personal burnout*) yaitu kategori skor tingkat sedang yaitu dengan rata-rata skor sebesar 4,21. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh Kristensen (2005) bahwa kelelahan pribadi (*personal burnout*) dapat dilihat dari tingkat kelelahan fisik dan tingkat kelelahan emosional pustakawan dan hasilnya adalah pustakawan perpustakaan perguruan tinggi di Surabaya pada dimensi kelelahan pribadi (*personal burnout*) mengalami *burnout* tingkat sedang dengan rata-rata skor sebesar 4,21.

Kelelahan dalam Bekerja (*Work-related Burnout*)

Pada dimensi kelelahan dalam bekerja (*work-related burnout*) dapat dilihat sikap jenuh pustakawan terhadap pekerjaan, kinerja pustakawan menurun, dan motivasi dalam bekerja juga menurun dan hasilnya adalah pustakawan perpustakaan perguruan tinggi di Surabaya pada dimensi kelelahan dalam bekerja (*work-related burnout*) mengalami *burnout* tingkat sedang dengan rata-rata skor

sebesar 4,23. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Kristensen (2005)

Kelelahan terhadap Klien (*Client Burnout*)

Pada dimensi kelelahan terhadap klien (*client burnout*) di penelitian ini dapat diketahui bahwa, pustakawan perpustakaan perguruan tinggi di Surabaya mengalami *burnout* pada kategori tingkat sedang dengan skor 4,42 (lihat tabel III.30, bab III, halaman III-48). Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Kristensen (2005) bahwa pada dimensi kelelahan terhadap klien (*client burnout*) dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kurang maksimal, tingkat perhatian terhadap klien menurun, dan kontak/ komunikasi dengan klien kurang terjalin dan hasilnya adalah pustakawan perpustakaan perguruan tinggi di Surabaya pada dimensi kelelahan terhadap klien (*client burnout*) mengalami *burnout* tingkat sedang dengan rata-rata skor sebesar 4,42.

Perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR)

Berdasarkan data yang sudah diolah pada bab III, dapat diketahui hasilnya adalah pustakawan di perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR) mengalami *burnout* pada tingkat ringan dengan skor 4,16. Nilai terbanyak berada pada dimensi kelelahan terhadap klien dengan skor 1,57. Kemudian nilai terbanyak kedua berada pada dimensi kelelahan dalam bekerja dan yang ketiga adalah pada dimensi kelelahan pribadi yaitu masing-masing dengan nilai 1,39 dan 1,20.

Dimensi yang mendominasi penyebab terjadinya *burnout* pada pustakawan di perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR) adalah kelelahan terhadap klien dengan skor tertinggi yaitu sebesar 1,57. Kemudian yang kedua adalah dimensi kelelahan dalam bekerja dengan skor 1,39. Sesuai dengan data yang diolah ditemukan bahwa mayoritas pustakawan di perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR) kadang-kadang merasa berat dan cepat frustrasi apabila bekerja menghadapi klien. Hal ini dikarenakan banyaknya pekerjaan yang dikerjakan oleh pustakawan seperti melakukan kegiatan administrasi dan pekerjaan rutinnya yaitu mengolah bahan pustaka, pustakawan juga harus memberikan layanan kepada klien. Dengan beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan pustakawan merasakan adanya ketegangan emosional saat melayani klien (Maslach 1982). Besarnya beban kerja, terkadang pustakawan melakukan kesalahan karena konsentrasinya berkurang dan akhirnya tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat. Karena hal itu pula, kadang pustakawan memasang raut muka kurang ramah terhadap klien. Ungkapan salah satu pustakawan ketika dilakukan wawancara bahwa mayoritas dari mereka merasa capek apabila ada klien (pengguna) bertanya ketika pekerjaan masih menumpuk banyak.

Pada dimensi kelelahan pribadi terdapat skor yang termasuk kecil yaitu 1,20. Artinya pada pribadi pustakawan di perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR) tidak mengalami *burnout*. Hal ini dikarenakan banyaknya jumlah pustakawan yang ada di perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR) sehingga kontak dengan rekan kerja satu sama lain dapat mengurangi terjadinya *burnout*. Kemudian dari segi pendapatan, sesuai dengan hasil penelitian Caputo (1991) bahwa salah satu faktor penyebab *burnout* adalah remunerasi yang rendah.

Sedangkan gaji dan renumerasi yang didapatkan pustakawan di perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR) cukup memuaskan sehingga mereka tidak merasa berat dalam melakukan pekerjaannya. Artinya, sedikit kemungkinan terjadinya *burnout*. Hal ini terbukti dari data yang diolah bahwa pustakawan perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR) mengalami *burnout* tingkat ringan dengan skor 4,19.

UPT Perpustakaan ITS

Berdasarkan data yang sudah diolah pada bab III, dapat diketahui hasilnya adalah pustakawan perpustakaan UPT perpustakaan ITS mengalami *burnout* tingkat ringan dengan skor 4,04. Yang menjadi pemicu terjadi *burnout* pada perpustakaan ini adalah dimensi kelelahan pribadi dengan skor 1,56. Yang kedua adalah dimensi kelelahan dalam bekerja yaitu 1,35 dan yang ketiga adalah kelelahan terhadap klien yaitu sebesar 1,13.

Dimensi yang menjadi pemicu penyebab terjadinya *burnout* pada pustakawan di UPT perpustakaan ITS adalah dimensi kelelahan pribadi dengan skor tertinggi yaitu sebesar 1,56. Terlihat dari data yang diolah oleh peneliti bahwa mayoritas pustakawan di UPT perpustakaan ITS kadang-kadang merasa lelah dan lesu ketika harus bangun pagi dan terpaksa kembali ke tempat kerja. Dari uraian tersebut dapat digambarkan bahwa pustakawan kadang-kadang merasa lelah ketika harus kembali ke tempat kerja di pagi hari, karena mereka masih merasa lelah tetapi diharuskan untuk melakukan aktivitas kembali. Chernis (1980) juga berpendapat bahwa bentuk reaksi dari menarik diri dari pekerjaan, misalnya malas berangkat kerja dan sering terlambat. Hal ini juga terlihat dari ungkapan salah satu pustakawan bahwa merasa waktu berjalan begitu cepat, tanpa terasa sudah pagi lagi dan harus berangkat kerja kembali.

Pada dimensi kelelahan dalam bekerja berada pada skor kedua yaitu sebesar 1,35. Hal ini dikarenakan banyaknya jumlah pustakawan yang ada di UPT perpustakaan ITS sehingga tugas dapat dikerjakan dengan baik dan tepat sasaran. Walaupun beban tugas/ pekerjaan tinggi tetapi seimbang dengan jumlah pustakawan maka tugas akan terasa ringan dan tidak membuat pustakawan terbebani. Sedangkan pada dimensi kelelahan terhadap klien berada pada skor yang paling kecil yaitu 1,13. Hal ini dikarenakan pustakawan tidak menganggap bahwa klien adalah sebuah gangguan. Justru apabila ruangan mereka sepi dari klien, mereka merasa khawatir. Karena tujuan dari UPT perpustakaan ITS adalah pusat sumber belajar dari mahasiswa ITS dengan fasilitas yang telah disediakan. Sehingga UPT perpustakaan ITS selalu memperbaiki terus menerus dari segi fasilitas dan kualitas agar dapat menarik perhatian klien khususnya mahasiswa ITS untuk datang dan memanfaatkan perpustakaan.

Selain itu, dengan adanya kegiatan *sharing* pagi yang dilakukan setiap pagi dapat meminimalisir terjadinya *burnout*. Kegiatan ini secara tidak langsung memberi dampak positif yaitu dapat menambah wawasan, saling berbagi informasi yang berguna untuk sesama, *merefresh* otak dan hubungan dan komunikasi sesama pustakawan dan pegawai terjalin dengan baik. Kemudian, dengan pemimpin memiliki sifat kepemimpinan yang direktif dimana antara pemimpin dan bawahan terjalin komunikasi yang baik. Pemimpin UPT

perpustakaan ITS ini juga sering mengadakan diskusi bersama dengan para karyawan maupun pustakawan apabila akan mengambil keputusan. Dari segi pendapatan, sesuai dengan hasil penelitian Caputo (1991) bahwa salah satu faktor penyebab *burnout* adalah remunerasi yang rendah. Sedangkan gaji dan remunerasi yang didapatkan pustakawan di perpustakaan UPT perpustakaan ITS termasuk tinggi sehingga mereka tidak merasa berat dalam melakukan pekerjaannya, bahkan mayoritas mereka merasa bersemangat. Artinya, sedikit kemungkinan terjadinya *burnout*. Hal ini terbukti dari data yang diolah bahwa pustakawan perpustakaan UPT perpustakaan ITS mengalami *burnout* tingkat ringan dengan skor 4,04.

Perpustakaan UK PETRA

Berdasarkan data yang sudah diolah pada bab III, dapat diketahui hasilnya adalah pustakawan perpustakaan UK PETRA, dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pustakawan perpustakaan UK PETRA mendapati nilai tertinggi sehingga mengalami *burnout* pada tingkat sedang dengan skor 4,55. Pada dimensi kelelahan pribadi terdapat skor 1,44, kemudian pada dimensi kelelahan dalam bekerja terdapat skor 1,75 dan yang terakhir pada dimensi kelelahan terhadap klien terdapat skor 1,36.

Perpustakaan UK PETRA adalah perpustakaan yang memperoleh skor rentan *burnout* yang tinggi diantara perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR), UPT perpustakaan ITS dan Perpustakaan Unika Widya Mandala. Dimensi yang menjadi pemicu penyebab terjadinya *burnout* pada pustakawan perpustakaan UK PETRA adalah kelelahan dalam bekerja dengan skor tertinggi yaitu sebesar 1,75. Hal ini dikarenakan beban kerja yang ditanggung oleh pustakawan di perpustakaan UK PETRA terlalu banyak. Kelelahan akan terjadi pada pustakawan apabila jumlah pustakawan tidak seimbang dengan jumlah beban pekerjaan yang ada di perpustakaan. Sedangkan berdasarkan data yang diperoleh, jumlah titik layanan yang ada di perpustakaan UK PETRA termasuk banyak, kemudian tingginya pekerjaan teknis seperti pengolahan dan pengadaan buku yang dilakukan serta banyaknya pengunjung dan peminjaman buku tidak seimbang dengan jumlah pustakawan yang ada di perpustakaan UK PETRA yaitu sebanyak 14 orang. Sesuai dengan yang dikatakan oleh Judith A Siess (2002) mengatakan bahwa kelebihan beban kerja (*work overload*) adalah penyebab utama *burnout*. *Work overload* terjadi karena pekerjaan yang dikerjakan melebihi kapasitas kemampuan manusia yang memiliki keterbatasan.

Pekerjaan di perpustakaan UK PETRA ini tidak hanya dilakukan oleh pustakawan saja melainkan dibantu oleh Klub Sahabat Perpustakaan. Klub Sahabat Perpustakaan ini adalah perekrutan tenaga mahasiswa paruh waktu dalam pengelolaan perpustakaan sebagai upaya untuk mempererat hubungan dengan pengguna, mengetahui kebutuhan dan harapan pengguna serta merupakan nilai tambahan bagi mahasiswa itu sendiri. Secara tidak langsung hal ini juga membantu tugas pustakawan menjadi lebih ringan. Tetapi tidak mengurangi beban tanggung jawab yang harus di tanggung oleh pustakawan.

Perpustakaan Unika Widya Mandala

Berdasarkan data yang sudah diolah pada bab III, dapat diketahui hasilnya adalah pustakawan perpustakaan Unika Widya Mandala juga mengalami *burnout* tingkat sedang dengan skor 4,41. Nilai terbanyak berada pada dimensi kelelahan dalam bekerja dengan skor 1,70. Kemudian nilai terbanyak kedua berada pada dimensi kelelahan pribadi dan yang ketiga adalah pada dimensi kelelahan terhadap klien yaitu masing-masing dengan nilai 1,53 dan 1,18.

Sama dengan perpustakaan UK PETRA, dimensi yang menjadi pemicu penyebab terjadinya *burnout* pada pustakawan perpustakaan Unika Widya Mandala adalah kelelahan dalam bekerja yaitu dengan skor 1,70. Masalahnya pun juga sama pada beban kerja yang ditanggung oleh pustakawan di perpustakaan Unika Widya Mandala terlalu banyak. Pada perpustakaan Unika Widya Mandala hanya ada 11 pustakawan, dan 11 pustakawan tersebut harus dibagi ke tiga perpustakaan yang dimiliki oleh Unika Widya Mandala. Dapat tergambar jelas bahwa betapa besarnya beban menangani tiga perpustakaan dengan hanya 11 pustakawan. Kelelahan akan terjadi pada pustakawan apabila jumlah pustakawan tidak seimbang dengan jumlah beban pekerjaan yang ada diperpustakaan. Judith A Siess (2002) juga mempertegas bahwa kelebihan beban kerja (*work overload*) adalah penyebab utama *burnout*. *Work overload* terjadi karena pekerjaan yang dikerjakan melebihi kapasitas kemampuan manusia yang memiliki keterbatasan. Bahkan terkadang pustakawan merasa kelelahan pada pagi hari ketika berada dimeja kerja melihat pekerjaan yang kemarin belum terselesaikan. Ungkapan salah satu pustakawan mengenai hal ini, mereka merasa kesal ketika datang kemudian melihat banyak pekerjaan yang kemarin belum terselesaikan.

Pekerjaan di perpustakaan Unika Widya Mandala ini tidak hanya dilakukan oleh pustakawan saja melainkan dibantu oleh pekerja paruh waktu yang dilakukan oleh mahasiswa Unika Widya Mandala itu sendiri. Perekrutan tenaga mahasiswa paruh waktu ini dimaksudkan untuk membantu dalam pengelolaan perpustakaan. Namun tidak mengurangi beban tanggung jawab yang harus ditanggung oleh pustakawan. Pustakawan harus bertanggung jawab dengan apa yang dikerjakan oleh mahasiswa paruh waktu tersebut apabila ada kesalahan. Selain itu, tugas mahasiswa paruh waktu hanya membantu pekerjaan teknis seperti input data dan mngembalikan buku ke raknya sesuai dengan nomor klasifikasinya.

Penutup

Mengacu pada tujuan awal dari rumusan masalah ini dan serangkaian penjabaran serta analisis penelitian, di dapatkan beberapa kesimpulan yang dapat dijadikan tercapainya tujuan penelitian ini. Beberapa hal yang didapatkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Dengan menggunakan alat ukur The Copenhagen Burnout Inventory (CBI) (Kristenten, 2005) yang terdapat tiga dimensi yaitu kelelahan pribadi (*personal burnout*), kelelahan dalam bekerja (*work-related burnout*), dan kelelahan terhadap klien (*client burnout*) secara keseluruhan pustakawan pada empat perpustakaan perguruan tinggi di Surabaya mengalami *burnout* pada tingkat sedang yaitu dengan skor 4,29.

2. Ditemukan bahwa pustakawan perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR) mengalami burnout tingkat ringan dengan skor 4,16. Nilai terbanyak berada pada dimensi kelelahan terhadap klien dengan skor 1,57. Kemudian nilai terbanyak kedua berada pada dimensi kelelahan dalam bekerja dan yang ketiga adalah pada dimensi kelelahan pribadi yaitu masing-masing dengan nilai 1,39 dan 1,20.
3. Ditemukan bahwa pustakawan perpustakaan UPT perpustakaan ITS mengalami burnout tingkat ringan dengan skor 4,04. Yang menjadi pemicu terjadi burnout pada perpustakaan ini adalah dimensi kelelahan pribadi dengan skor 1,56. Yang kedua adalah dimensi kelelahan dalam bekerja yaitu 1,35 dan yang ketiga adalah kelelahan terhadap klien yaitu sebesar 1,13.
4. Ditemukan bahwa pustakawan perpustakaan UK PETRA mendapati nilai tertinggi sehingga mengalami burnout pada tingkat sedang dengan skor 4,55. Pada dimensi kelelahan pribadi terdapat skor 1,44, kemudian pada dimensi kelelahan dalam bekerja terdapat skor 1,75 dan yang terakhir pada dimensi kelelahan terhadap klien terdapat skor 1,36.
5. Ditemukan bahwa pustakawan perpustakaan Unika Widya Mandala juga mengalami burnout tingkat sedang dengan skor 4,41. Nilai terbanyak berada pada dimensi kelelahan dalam bekerja dengan skor 1,70. Kemudian nilai terbanyak kedua berada pada dimensi kelelahan pribadi dan yang ketiga adalah pada dimensi kelelahan terhadap klien yaitu masing-masing dengan nilai 1,53 dan 1,18.

Daftar Pustaka

- Afflek, M.A. 1996. Burnout Among Bibliographic Instruction Librarians. E-journal vol 18. (CM, 2007).
- Caputo, J. S (1991). Stress and Burnout in Library Service. Canada: Oryx Press.
- Chernis, Carry. 1980. Staff Burnout – Job Stress and Human Service. London : Sage Publication, Beverly Hills.
- Cooper, J. M. (ed). 1982. Classroom Teaching Skills. Lxington, Mass: D.C. Health and Company.
- Cordes, C. L. And T. W. Dougherty. 1993. A Review and A Intergration of Research on Job Burnout.
- Farber, Barry A., Crisis In Education: Stress and Burnout in the American Teacher, San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Fatmawati, Ria. 2012. Burnout Staf Perpustakaan Bagian Layanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi DKI Jakarta. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Freudenberger, H. J. (1974). "Staff burnout." *Journal of Social Issues*, 30(1), pp. 159-165
- Gehmeyr, Andreas, The Word Wide Web <http://www.fmi.uni-passau.de/worterklaerungen.html>, Worterklaerungen-Burnout.

- Hariyadi, Utami. 2006. *Burnout pada Pustakawan*. Dalam Sulistyo-Basuki, at al. (2006). *Perpustakaan dan Informasi dalam Konteks Budaya*. Depok : Universitas Indonesia.
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. 2006. Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia. Cet1. Jakarta : Sugeng Seto. <http://www.bapersip.jatimprov.go.id> diakses pada 21 Oktober 2015.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 132 Tahun 2002 Tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya.
- Kristensen, Tage S., Borritz, Marianne., 2015. The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. National Institute of Occupational Health, Lerso Parkalle 105, DK-2100 Copenhagen O, Denmark. *Work & Stress*, July_ September 2005; 19(3): 192_ 207.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2005). A mediation model of job burnout. In Antoniou, A. S., & Cooper, C. L. (Eds.), *Research companion to organizational health psychology* (544-564). Elgar Publishing. - See more at: <http://psychology.berkeley.edu/people/christina-maslach#sthash.N2AhlCr4.dpuf>
- Lucky Inda Wahyu A. 2013. Kondisi Burnout Pustakawan (Studi Deskriptif mengenai Kondisi Burnout Pustakawan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Malhotra, N. K. (2012). *Basic Marketing Research: Integration of Sosial Media*, Fourth Edition. US: Pearson.
- Martin, Christine. 2009. Library Burnout : Causes, Symptoms, Solutions. <http://ala-apa.org/newsletter/2009/12/01/spotlight-2/> diakses pada 22 oktober 2015.
- Maslach, Christina., Schaufeli, Wilmar B., Leiter, Michael P. 2001. Job Burnout. Utrecht University. *Annu. Rev. Psychol.* 2001. 52:397–422. Downloaded from www.annualreviews.org
- Maslach, Cicilia. 1982. Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon, In W. S. Paine (Ed), *Job Stress and Burnout*, Beverly Hills: Sage Publications.
- Paulus, B. D. 1991. *Understanding Human Relation: A Practical Guide to People at Work*. Second Edition. Tokyo : Allyn and Bacon.
- Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004). Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Pendidikan Tinggi.
- Pines, Ayala and Aronson, Elliot. 1989. *Career Burnout: Causes and Cures*, New York: The Free Press, A Division of Macmillan, Inc.
- Riggio, R. E. 2000. *Introduction to Industrial or Organizational Psychology*. Thrid Edition. New Jersey : Prentice Hill.
- Schaufeli, W. B., & Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health* , 16, 501_ 10.
- Sheesley, Deborah F.(2001). “Burnout and the academic teaching librarian: an examination of the problem and suggested solutions.” *Journal of Academic Librarianship* 27, pp. 447 – 451.

- Siess, Judith A. 2002. *Time Management, Planning and Prioritization for Librarians*. Oxford, England: Scarecrow Press, Inc. [Chapter 3, "Dealing With Job Stress," may be particularly useful].
- Singarimbun, Masri dan Sufian Efensi. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Standar Nasional Perpustakaan No 010 Tahun 2011 tentang Perpustakaan Perguruan Tinggi.
- Sudarsono, Blasius (1994). *Peran Pustakawan dalam Pembangunan Nasional Indonesia*
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Sutarno NS (2006). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sutjipto. 2001. Apakah anda mengalami burnout. Mei-Juni 2001. (www.depdiknas.go.id/jurnal/32/apakahandaMengalamiburout.htm)
- Suwarno, Wiji (2010). *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Togia, A. 2005. *Measurement of Burnout and The Influence of Background Characteristics in Greek Academic Libraries "Library Management"*. Journal Library. 26, 130-139.
- Undang-Undang Dasar. 2007. Tentang Perpustakaan Indonesia. dalam *Majalah Ikatan Pustakawan Indonesia*. 16(1-2).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember. 2014. Laporan tahunan UPT perpustakaan tahun 2015. Surabaya: ITS.
- <http://www.pustakasumut.com>
- <http://www.lib.unair.ac.id>
- <http://prospektus.its.ac.id/perpus.html>
- <http://petra.ac.id/library>