

PENGARUH KECENDERUNGAN *BURNOUT* TERHADAP KINERJA PETUGAS OPERATOR *COMMAND CENTER* 112 KOTA SURABAYA

Dwi Hardiningtyas¹ dan Awang Dhanny S²

email: dwiardiningtyas@uwp.ac.id dan Awangdhannys@gmail.com

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Wijaya Putra

Abstract

Burnout is a state of emotional and physical fatigue, low productivity, and feelings of isolation, often caused by work-related stress. People who experience burnout / burnout at a high level are mostly inclined to withdraw from their work so that the results of the work done are not optimal and have an impact on performance. The research method used in this research is Exploratory Research using a Quantitative approach, the focus of this study is to determine the Effect of Burnout with Performance. The sampling technique in this study used a Purposive sampling technique with a sample size of 71 respondents. After testing the validity and reliability. Then the data obtained were analyzed using simple linear regression. This study found a strong and significant negative effect between Burnout and employee performance at the Surabaya Command Center 112 Surabaya. This is proven by the t value of (-15.268) while the t table is 1.99495 with Sig 0.000 at a Significant level of 5%. This study also found a coefficient of determination of 0.878. This means that the Burnout variable contribution is 87.8% on performance, while 12.2% are not examined in this study.

Keyword: *Burnout, Performance*

PENDAHULUAN

Kinerja merupakan salah satu aspek yang penting dan menjadi perhatian bagi suatu perusahaan atau instansi pemerintah. Para pegawai yang bekerja langsung dibawah naungan instansi pemerintah memiliki andil dalam membangun dan membentuk citra serta reputasi instansi pemerintah tersebut. Oleh karena itu, kinerja sumber daya manusia menjadi salah satu unsur yang penting dalam membantu kinerja sebuah instansi pemerintahan. Penelitian yang dilakukan oleh Novita (2008) Dengan judul "pengukuran dan peningkatan kinerja sistem Sumber Daya Manusia di BUMN (Pt Telkom

HR 05 Jawa Timur) mengungkapkan bahwa kinerja pegawai memiliki peran sebesar 85% dalam meningkatkan kinerja perusahaan swasta maupun instansi pemerintahan. Melalui data tersebut, dikatakan bahwa instansi pemerintahan yang baik membutuhkan sumber daya manusia dengan kinerja yang tinggi agar memungkinkan instansi pemerintah dalam menjaga kualitas kinerjanya.

Salah satu persoalan yang sering muncul karena tekanan akibat pekerjaan adalah stress kerja. Stress merupakan salah satu bentuk gangguan jiwa yang banyak

dialami oleh anggota masyarakat angkatan kerja dan stress ini dapat dialami oleh individu dalam jangka waktu yang berbeda-beda (Leatz dan Stolar, 1993:40-55). Stress kerja akan muncul bilamana stress terjadi dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi. Sebagai akibatnya karyawan tersebut akan mengalami kelelahan fisik maupun mental. Keadaan ini yang disebut *Burnout*, *Burnout* diartikan dengan kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stress yang diderita dalam jangka waktu yang cukup lama, didalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi (Leatz & Stolar,1993:40-55

David Ballard (dalam Wisudaningrum, 2009) terdapat sepuluh tanda yang menunjukkan seorang pekerja atau pegawai mengalami *Burnout* dan salah satunya adalah menurunnya kinerja. Ballard menambahkan penurunan kinerja yang berlangsung selama beberapa periode dapat dijadikan pertanda adanya *Burnout*.

Command Center merupakan ruang kendali darurat untuk mengatasi segala permasalahan yang terjadi dengan cepat. Secara umum *Command Center* (CC) dapat diartikan sebagai lokasi/tempat untuk menyediakan perintah, koordinasi, dan pembuatan keputusan dalam mendukung respon suatu kejadian penting. Tujuan dari CC adalah mengumpulkan dan *manage*

berbagai kejadian dan informasi kondisi darurat yang terjadi di Surabaya yang dalam penanganannya benar-benar harus dilaksanakan cepat,tanggap dan tepat

Petugas Operator CC 112 mempunyai tugas menerima pengaduan yang masuk melalui nomor Darurat 112 dari warga yang akan diteruskan kepada Dinas terkait yang ada di pemerintah kota Surabaya. Diantaranya Badan penanggulangan bencana dan perlindungan masyarakat BPB & LINMAS, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau, Dinas Perhubungan, Dinas PU Bina Marga dan Pematuan, Dinas Pemadam Kebakaran, DP5A, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan serta Polrestabes.

Operator CC juga diwajibkan untuk aktif memantau dan melaporkan kondisi kota Surabaya seperti arus lalu lintas, taman kota,obyek Vital, gedung Sekolah/Universitas, Tempat peribadahan, Kediaman Konsulat Jendral, gedung Pemerintahan, Cuaca dan kondisi sungai /pintu air selama 24 jam non-stop.

Operator CC dengan sedemikian banyaknya beban kerja yang harus dikerjakan selama 24 jam non-stop akan berdampak pada kondisi fisik maupun meental Operator CC dan hal tersebut dapat mendorong timbulnya kecenderungan *Burnout* pada petugas Operator CC. Beban kerja yang berlebihan

tersebut diantaranya seperti jam kerja, lingkungan kerja yang tidak sesuai, tanggung jawab monitor CCTV selama 24 jam non-stop, pekerjaan lain yang tidak sesuai atau bahkan melebihi kapasitas individu, Laporan palsu dan penelepon yang tidak ada hentinya menggoda Operator

Berdasarkan penulis uraikan diatas, para petugas operator *CC* rentan mengalami *Burnout* akibat beban kerja yang terlalu berat. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengajukan rumusan masalah: Apakah kecenderungan *Burnout* berpengaruh terhadap kinerja petugas operator *Command Center* 112 kota Surabaya ?

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kinerja

Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara (2005:65) Sedangkan menurut Motowidlo (2003:1-25) mendefinisikan bahwa kinerja didasarkan oleh perilaku pegawai dan hasilnya sangat penting bagi keberhasilan organisasi. Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat dinyatakan bahwa kinerja merupakan hasil atau prestasi yang dicapai seseorang baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan pekerjaannya

yang berhubungan dan berkontribusi bagi keberhasilan organisasi.

Dwiyanto (2002:48) mengemukakan bahwa untuk menilai kinerja organisasi dapat digunakan beberapa kriteria sebagai pedoman penilaian kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain :

1. Produktivitas

Indikator produktivitas secara luas digunakan untuk mengukur dan mengetahui output atau keluaran yang dihasilkan oleh suatu organisasi pada suatu periode waktu tertentu. Produktivitas secara umum dipahami sebagai antara output dan input. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit sehingga mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas pelayanan

Indikator kualitas layanan penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik.

3. *Responsibilitas*

Lenvine (dalam Dwiyanto 2002:48) menyatakan bahwa *responsibilitas* menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan instansi *Command Center* dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

4. *Responsivitas*

Responsivitas dimasukan ke dalam salah satu indikator kinerja karena *responsivitas* secara langsung menggambarkan kemampuan *Command Center* dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas Kinerja *Command Center* Sebaiknya dapat dinilai dari ukuran eksternal, seperti hal norma dan nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan instansi *Command Center* memiliki akuntabilitas yang tinggi jika *Command Center* dapat dianggap benar dan sesuai dengan norma yang berkembang dalam masyarakat.

B. Burnout

Maslach dan Leiter (dalam Rizka, 2013:42-49) berpendapat bahwa *Burnout* merupakan reaksi emosi negatif yang terjadi dilingkungan kerja, ketika individu tersebut mengalami stress yang berkepanjangan. *Burnout* merupakan sindrom psikologis yang meliputi kelelahan, depersonalisasi dan menurunnya kemampuan dalam melakukan tugas-tugas rutin seperti mengakibatkan timbulnya rasa cemas, depresi, atau bahkan dapat mengalami gangguan tidur. Sedangkan menurut (Spector, 1996:234) *Burnout* adalah keadaan tekanan psikologis seorang

karyawan setelah berada dipekerjaan itu untuk jangka waktu tertentu. Seseorang yang menderita *Burnout* secara emosional kelelahan dan memiliki motivasi kerja yang rendah.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasannya *Burnout* adalah tekanan psikologis akibat kelelahan emosional yang dialami oleh karyawan sehingga mereka sering lemas, lelah, putus asa dan memiliki motivasi kerja yang rendah.

Maslach dan Jackson (1981:101) menyebutkan bahwa terdapat empat indikator yang terdiri dari :

1. Kelelahan Fisik

Kekurangan energi pada diri seseorang dengan merasa kelelahan dalam kurun waktu yang panjang dan menunjukkan keluhan fisik seperti sakit kepala, mual, susah tidur, dan mengalami perubahan pada nafsu makan yang diekspresikan dengan kurang bergairah dalam bekerja, lebih banyak melakukan kesalahan, merasa sakit padahal tidak terdapat kelainan padafisiknya

2. Kelelahhan Emosional

Merupakan suatu indikator dari *Burnout* dalam bentuk perasaan sebagai hasil dari kelelahan Emosio-nal (*excessive psychoemotional demands*) yang ditandai hilangnya perasaan dan perhatian, kepercayaan, minat dan semangat. Orang yang mengalami kelelahan emosional atau *emotional exhaustion* ini akan merasa

hidupnya kosong, lelah dan tidak dapat lagi mengatasi tuntutan pekerjaannya.

3. **Kehilangan Prestasi Pribadi**

Merupakan indikator dari kurangnya aktualisasi diri, rendahnya motivasi kerja dan penurunan rasa percaya diri. Seringkali kondisi ini terlihat pada kecenderungan dengan rendahnya prestasi yang dicapainya.

4. **Depersonalization**

Adalah tendensi kemanusiaan terhadap sesama yang merupakan pengembangan dari sikap sinis terhadap karier, dan kinerjanya sendiri. Seseorang yang mengalami masalah depersonalisasi merasa tidak ada satupun aktivitas yang dilakukannya bernilai atau berarti.

C. Command Center 112

Command Center 112 kota Surabaya merupakan sebuah layanan pengaduan darurat untuk mengatasi Kondisi darurat. Kondisi tersebut dikategorikan antara lain yaitu kejadian kebakaran, kecelakaan, kesehatan, criminal, bencana alam, gangguan keamanan & ketertiban, kerusakan dan keadaan darurat lainnya seperti kekerasan anak dan perempuan kondisi darurat yang terjadi di Surabaya yang dalam penanganannya benar-banar harus dilaksanakan cepat, tanggap dan tepat.

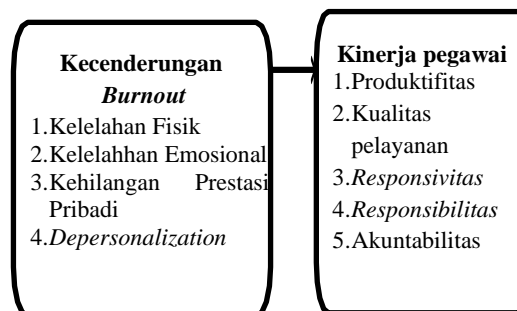
Command Center 112 memiliki payung hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan bencana

2. Peraturan Pemerintah nomor 21 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana
3. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Pedoman Tanggap Darurat Bencana
4. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah kota Surabaya
5. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 72 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Badan penanggulangan Bencana

Deskripsi Layanan Darurat 112 Command Center Kota Surabaya Layanan Nomor Darurat 112 Command Center Kota Surabaya Surabaya merupakan pusat layanan pengaduan masyarakat melalui nomor telepon 112 dimana penelepon dapat meminta bantuan maupun memberikan informasi terkait kegawat daruratan tanpa dikenakan biaya telepon yang difasilitasi oleh Pemerintah Kota Surabaya.

Kerangka Konseptual Variabel Burnout (X) dan Kinerja Pegawai (Y)



Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan diatas, maka diajukan

sebuah hipotesis yang akan diuji kebenarannya yaitu:

H0 : “Tidak ada pengaruh kecenderungan *Burnout* terhadap kinerja Petugas Operator *Command Center* 112 Kota Surabaya”

H1 : “Kecenderungan *Burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja Petugas Operator *Command Center* 112 Kota Surabaya”

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan Kuantitatif yang datanya dinyatakan dalam bentuk jumlah atau angka yang dapat dihitung secara sistematis dan rumus statistik. Lokasi penelitian berada di *Command Center* Pemerintah kota Surabaya bertempat di gedung Eks. Siola Lantai 2 Jl. Tunjungan no. 1 kota Surabaya. Penulis memilih lokasi penelitian dikarenakan *Command Center* 112 Kota Surabaya berkembang cukup pesat sejak di dirikannya Akhir Juli 2016 dan di *Command Center* 112 kota Surabaya dijadikan percontohan (*Role mode*) bagi kota-kota Di Indonesia.

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

Burnout merupakan reaksi emosi negatif yang terjadi dilingkungan kerja, ketika individu tersebut mengalami stress yang berkepanjangan. *Burnout* merupakan sindrom psikologis yang meliputi kelelahan, depersonalisasi dan menurunnya kemampuan dalam melakukan tugas-tugas rutin seperti

mengakibatkan timbulnya rasa cemas, depresi, atau bahkan dapat mengalami gangguan tidur Maslach dan Leiter (dalam Rizka, 2013:42-49) indikator *Physical Exhaustion*, *Emotional exhaustion*, *Diminished personal accomplishment* dan *Depersonalization* yang dibuat oleh Maslach yang bernama *Maslach Burnout Inventory*.

Mangkunegara (2005:65) menyebutkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Indikator menggunakan teori Dwiyanto (2002:48) yaitu produktifitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas

Populasi merupakan keseluruhan individu atau obyek yang di teliti yang memiliki beberapa karakteristik sama . karakteristik yang dimaksud dapat berupa usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan (Latipun 2006:124)

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai petugas Operator *Command Center*. Berdasarkan data yang diperoleh dari *Command Center* Surabaya, maka populasi data penelitian ini adalah 71 pegawai operator *Command Center* Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling* Sugiyono (2016:85) dimana semua populasi berhak menjadi anggota dari

penelitian, namun dipilih yang telah memenuhi kriteria penelitian dan telah diukur dengan menggunakan *Maslach Burnout Inventory* yang mempunyai hasil *Burnout* yang sedang dan tinggi. Berdasarkan teknik tersebut maka terpilih 71 pegawai *Command Center* 112 kota Surabaya yang memperlihatkan Kecenderungan *Burnout* yaitu dengan cara memberikan skala *Burnout* dan di cari nilai *Burnout* yang tinggi, lalu subyek yang mempunyai nilai tinggi diberikan skala kinerja pegawai.

Data primer adalah data yang diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari obyeknya (Santoso dan Tjiptono, 2001:33-52).

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui pihak lain, atau laporan historis yang telah disusun dalam arsip yang dipublikasikan atau tidak dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain (Santoso dan Tjiptono, 2001:33-52).

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik Observasi & Metode angket (Skala) Observasi adalah Suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung, melihat dan mengambil suatu data yang dibutuhkan di tempat penelitian itu dilakukan. Metode angket (Skala) yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala tertutup yakni skala yang sudah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih dan

menjawab secara langsung. (Sugiyono, 2008: 142). Jadi dapat disimpulkan Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kinerja pegawai dan Skala *Maslach Burnout Inventory*. Sebelum penelitian dilakukan, instrumen yang digunakan untuk mengambil data yang sebenarnya, terlebih dahulu dilakukan ujicoba /tryout instrumen, untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas). Suharsimi Arikunto (2010:228)

Berikut adalah hasil rekapitulasi uji validitas :

Varia bel Pene litian	No. Aitem	CI-TC	Sig	Cut of Point
Y 1	0.350	0,000	0.3	VALID
Y 2	0.434	0,000	0.3	VALID
Y 3	0.370	0,000	0.3	VALID
Y 4	0.458	0,000	0.3	VALID
Y 5	0.495	0,000	0.3	VALID
Y 6	0.348	0,000	0.3	VALID
Y 7	0.360	0,000	0.3	VALID
Y 8	0.391	0,000	0.3	VALID
Y 9	0.346	0,000	0.3	VALID
Y 10	0.543	0,000	0.3	VALID
Y 11	0.396	0,000	0.3	VALID
Y 12	0.366	0,000	0.3	VALID
Y 13	0.344	0,000	0.3	VALID
Y 14	0.397	0,000	0.3	VALID
Y 15	0.426	0,000	0.3	VALID
Y 16	0.591	0,000	0.3	VALID
Y 17	0.469	0,000	0.3	VALID
Y 18	0.362	0,000	0.3	VALID

Y 19	0.480	0,000	0.3	VALID
Y 20	0.386	0,000	0.3	VALID
Y 21	0.396	0,000	0.3	VALID
Y 22	0.357	0,000	0.3	VALID
Y 23	0.397	0,000	0.3	VALID
Y 24	0.360	0,000	0.3	VALID
Y 25	0.378	0,000	0.3	VALID
Y 26	0.351	0,000	0.3	VALID
Y 27	0.448	0,000	0.3	VALID
Y 28	0.401	0,000	0.3	VALID
Y 29	0.410	0,000	0.3	VALID
Y 30	0.588	0,000	0.3	VALID

Nilai r hitung dalam uji ini adalah pada kolom Item –Total Statistics CI-TC (Corrected Item – Total Correlation). dan memiliki index correlation sebesar 0,344 sampai dengan 0,591. Untuk menentukan kesahihan butir, menggunakan ketentuan bila suatu aitem memiliki korelasi positif dan dengan index corrected aitem total correlation < 0,3 sehingga dinyatakan gugur/tidak valid dan memiliki index corrected aitem total correlation > 0,3 dinyatakan valid (Azwar, 2012:57).

hasil data dari uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based Items	N of Items
,871	,881	30

Dari tabel di atas di ketahui hasil *Alpha's Cronbach* sebesar 0,871, maka data tersebut

terhitung reliabelitasnya sangat tinggi. Pengujian terhadap reliabilitas alat ukur dilakukan dengan menggunakan Model Alpha. Angka *Alpha's Cronbach* pada kisaran 0,700 adalah dapat diterima, di atas 0,800 – 0,1000 Sangat baik (Azwar, 2012:48).

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana, karena variabel dalam penelitian ini ada dua, yaitu kinerja (Variabel Y) dan *Burnout* (Variabel X). Analisa regresi linier sederhana dapat dilaksanakan apabila telah memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1. Sampel diambil secara random (acak)
2. Variabel X dan variabel Y mempunyai hubungan yang kausal, dimana X merupakan sebab dan Y merupakan akibat.
3. Nilai Y mempunyai penyebaran yang berdistribusi normal.
4. Persamaan tersebut hendaknya benar-benar linier. Apabila syarat-syarat tersebut tidak terpenuhi maka analisis regresi liner sederhana tidak dapat dilanjutkan

Dalam perhitungan ini, penulis menggunakan aplikasi *software* SPSS 20. Proses untuk melakukan analisis data selanjutnya adalah melalui tahapan uji prasyarat analisis dan kemudian teknik analisis data untuk pengujian hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	33786,041	1	33786,041	233,102	,000 ^b
Residual	10000,917	69	144,941		
Total	43786,958	70			

Jadi diketahui F hitung (233,102) > F tabel (3,98) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya adalah bahwa variabel *Burnout* (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Pegawai (Y).

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	284,814	13,256		21,486	,000
BURNOUT	-4,658	,305	-.878	15,268	,000

Variabel *Burnout* memiliki t hitung sebesar -15,268 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 pada tingkat signifikansi 0,05. Dapat disimpulkan bahwa $0,000 < 0,05$ maka Hipotesis (H1) “Ada pengaruh Kecenderungan *Burnout* terhadap kinerja pegawai Command Center Kota Surabaya”, diterima

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja. Semakin tinggi *Burnout* maka semakin rendah Kinerja pegawai Command Center Kota Surabaya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Nyoman adinda Adyaswaril, I Gusti Ayu dewi Adyani (2017) yang menyatakan *Burnout* secara signifikan berpengaruh negatif terhadap kinerja. Dimana Semakin tinggi *Burnout* maka Kinerja Pegawai semakin menurun. Hasil ini sesuai dengan teori Potter dalam Mizmir (2011) diantara lima gejala seorang mengalami *Burnout* salah satunya yaitu kinerjanya menurun.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,878	,772	,768	12,039

diperoleh nilai R sebesar 0,878. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan antara variabel (*Burnout*) dengan variabel

(Kinerja Pegawai) berada pada kategori Sangat Kuat. Hasil nilai R Square sebesar 0,772 artinya bahwa sumbangan pengaruh variabel *Burnout* terhadap kinerja adalah 0,878 atau sebesar 87,8% sedangkan 12,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Temuan

Burnout secara negatif sangat mempengaruhi Kinerja pegawai di *Command Center* 112 Kota Surabaya sebesar 87,8%, dimana dibuktikan bahwa bila *Burnout* meningkat kinerja pegawai di *Command Center* akan menurun. Hasil penelitian ini senada dengan Penelitian yang dilakukan oleh Yuhadi & Pratiwi (2016) dengan judul “Pengaruh *Burnout* terhadap kinerja Studi terhadap perawat Rsud Kabupaten Sumedang” menyebutkan bahwa penelitian mengenai *Burnout* menunjukkan bahwa terdapat hubungan kuat antara *Burnout* dengan kinerja, semakin tinggi tingkat *Burnout* maka kinerja semakin rendah. David Ballaard dalam buku Wisudaningrum (2009) menyatakan Pegawai yang mengalami *Burnout*/kejenuhan pada tingkat tinggi sebagian besar akan menarik diri dari pekerjaannya sehingga hasil dari pekerjaan yang telah dilakukan pun tidak maksimal dan berimbas pada pelayanan yang diberikan. Pendapat itu juga di perkuat (Lefton, 1997:23) Orang-orang yang menghadapi

kondisi tekanan tinggi setiap hari sering merasa lemah, putus asa, dan emosional terkuras dan akhirnya dapat berhenti mencoba.

Penulis harus menjelaskan hasil penelitian (apa yang ditemukan) secara rinci. Bagian hasil penelitian dan diskusi berisi hasil temuan penelitian dan analisis. Temuan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan harus ditulis dengan dukungan tambahan dari data yang memadai. Hasil dan analisis penelitian harus dapat menyelesaikan atau memberikan penjelasan untuk pertanyaan yang dinyatakan dalam pendahuluan. (12pt, 1.15 lines spacing).

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Keadaan *Burnout* pada pegawai *Command Center 112* Kota Surabaya tergolong tinggi terlihat Kontribusi pengaruh yang diberikan *Burnout* terhadap kinerja sebesar 87,7% persen Sedangkan 12,2% merupakan faktor lain diantaranya faktor kepribadian, Kemampuan berkoordinasi tugas, faktor lingkungan kerja dan kondisi individu. Para pegawai *Command Center 112* merasa bahwa emosinya terkuras habis karena seharian penuh mereka harus melayani

pelapor dengan berbagai karakter, sifat serta laporan yang bersifat Urgent. Pekerjaan itu dilakukan secara rutin sehingga menjadikan pegawai mengalami kelelahan fisik dan batin hal itu membuat kinerja para pegawai menurun.

Diharapkan *Command Center 112* Kota Surabaya harus lebih memperhatikan aspek psikologis dan aspek Spritual dengan memberikan terapi Psikolog dan Pengetahuan agama yang dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan terkait pekerjaan guna mencegah dan mengatasi *Burnout* di kalangan para pegawai . *Command Center 112* Kota Surabaya harus lebih memantau kinerja para pegawai agar tingkat kepuasan warga kota Surabaya atas pelayanan dari *Command Center 112* yang diberikan lebih meningkat. Sehingga tidak ada keluhan maupun laporan dari warga yang tidak terlayani dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 1995, Penilaian Kinerja Organisasi pelayanan Publik, Seminar Kinerja Organisasi sektor Publik, kebijakan dan Penerapannya, Fisipol UGM, Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi, 2010. Prosedur penelitian suatu pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin. 2002. Metode Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- David L. G, and B. D. Stanley, 1997, Introduction To Total Quality, Quality Management For Production, Processing and Services, Prentice Hall International, Inc, London.
- Leatz, C.A., & Stolar, M. W., (1993). When Work. Gets To Be Much. World Executive Digest. Vol 14 No. 11
- Lefton, L. A. 1997. Psychology sixty edition. America: Allyn & Bacon.
- Mangkunegara, A.P. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Cetakan Ketiga, Jakarta: PT. Rosda Karya.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. Annual Review of Psychology, 52, 397-422.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. 2001. Job Burnout. Annual Review of Psychology, 52
- Maslach, Christina dan Susan E. Jackson. 1981. The Measurement of Experienced Burnout. Journal of Occupational Behaviour. Vol.2 (99-113).
- Novita, D. 2008. Hubungan karakteristik ibu, faktor pelayanan kesehatan, immediate breastfeeding dan pemberian kolostrum dengan pemberian ASI Eksklusif di Wilayah Kerja Puskesmas Pancoran Mas Depok Tahun 2008. <http://garuda.kemdiknas.go.id/jurnal/detil/id/0:390708/q/Novita,%20D.%20>

008.%20Hubungan%20Karakteristik%

20Ibu/offset/0/limit/15. Diakses

tanggal 1 Juli 2018 jam 12.30 WIB

Santoso, Tjiptono, 2001, Riset Pemasaran
Jasa, Andi Offset, Yogyakarta

Sugiyono. (2008). Metodologi Penelitian
Pendidikan. Bandung: Alfabeta.

Spector, P. E., 1996, Industrial and
Organizational Psychology: Research
and Practice, John Wiley & Sons, Inc.:
United State of America

Yuhadi & Pratiwi (2016) dengan judul
“Pengaruh *Burnout* terhadap kinerja
Studi terhadap perawat RSUD
Kabupaten Sumedang”