

PENGARUH KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI MEDIASI STRES KERJA PADA DINAS KESEHATAN KOTA DENPASAR BALI

I Wayan Murdana Yasa

Pascasarjana Universitas Warmadewa

murdana@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan melalui mediasi tekanan kerja pada dinas kesehatan Denpasar Bali. Hipotesis dari penelitian ini adalah (1) Peran konflik memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (2) konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja, (3) peran ambiguitas berpengaruh positif terhadap stres kerja, (4) ambiguitas peran memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (5) stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (6) pengaruh stres kerja dalam menengahi pengaruh konflik peran terhadap kinerja, (7) pengaruh stres kerja dalam menengahi pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja. Desain penelitian bersifat kuantitatif, dengan sampel 82 orang dengan metode sensus; Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, baik kualitatif maupun kuantitatif. Dengan analisis SEM berdasarkan hasil PLS dari penelitian ini adalah (1) peran konflik memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (2) peran konflik memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap stres kerja, (3) peran ambiguitas memiliki Pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap stres kerja, (4) peran ambiguitas memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, (5) stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sedangkan stres kerja tidak berpengaruh. Sebagai variabel yang memediasi korelasi antara role conflict dan role ambiguity terhadap kinerja karyawan. Saran yang bisa diberikan pimpinan harus berusaha memberi perhatian pada peran yang diberikan kepada setiap karyawan. Peran yang diberikan harus sesuai dengan latar belakang ilmiah dan keahlian yang mereka pegang sebelumnya. Peran kepastian sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah objek penelitian agar diperoleh hasil penelitian yang lebih baik.

Kata kunci: konflik peran, ambiguitas peran, stres kerja, kinerja pegawai

Abstract

This study aimed to determine the influence of role conflict and role ambiguity to employee performance through the mediation of work stress on health department Denpasar Bali. The hypothesis of this study were (1) The role conflict has a negative influence and significant to the performance of employees, (2) role conflict has a positive influence on work stress, (3) role ambiguity has a positive influence on work stress, (4) role ambiguity has a negative influence and significant to the employee performance, (5) the work stress has a negative and significant influence on the employee performance, (6) the influence of work stress in mediating the influence of role conflict on performance, (7) the influence of work stress in mediating influence of role ambiguity on performance. The study design was quantitative, with sample 82 people with census method; the data used were primary data and secondary data, both qualitative and quantitative. With SEM analysis based PLS results of this study were (1) the role conflict has a negative influence and significant on the employee performance, (2) conflicts role has a positive influence and not significant to the work stress, (3) ambiguity role has a positive influence and not significant on the work stress, (4) ambiguity role has a positive influence and not significant on the performance of employees, (5) work stress has a positive influence and significant on the performance, while work stress has no influence as the variable that mediate the correlation between role conflict and role ambiguity on employee performance. Suggestions that could be given the leader should strive to give attention to the role that was given to each employee. Given role should be in accordance with the scientific background and expertise that they held previously. The certainty role was very influential in improving the performance of employees within an organization. To subsequent researchers were expected to add to the object of study in order to obtain better results of the research.

Keywords: role conflict, role ambiguity, work stress, performance of employee

PENDAHULUAN

Kinerja yang dicapai oleh suatu organisasi pada dasarnya adalah prestasi para

pegawai itu sendiri, mulai dari pegawai tingkat atas sampai pada tingkat bawah. Konsep kinerja dalam suatu pemerintahan

muncul ketika institusi pemerintah mulai mencoba mengenalkan konsep baru dalam pengelolaan urusan publik menjadi *good governance*. Di dalam sebuah pemerintahan bisa dikatakan berhasil apabila memiliki visi dan misi yang jelas serta terukur. Artinya bahwa visi dan misi tidak akan pernah bermakna ketika tidak teraktualisasikan ke dalam sebuah kinerja dalam kerangka menciptakan *good governance*. Oleh karena itu kinerja merupakan *the ultimate goals* dalam setiap organisasi pemerintahan.

Menurut Mangkunegara (2006), kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan serta menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahliannya dalam bekerja. Menurut Habibullah dan Apriyani (2009) Ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja pegawai yaitu stres kerja yang ditimbulkan oleh konflik peran dan ambiguitas peran dan karakteristik tugas. Dengan mempertimbangkan peran SDM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pemerataan di bidang kesehatan maka SDM menjadi ujung tombak organisasi terkait dengan adanya indikasi dimana adanya konflik peran dan ambiguitas peran tertentu akan pekerjaannya akan menimbulkan tingkat stres kerja yang dirasakan yang nantinya akan berdampak pada kinerja pegawai.

Menurut Robins (2008) konflik merupakan sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. Hasil dari konflik yang terjadi diantara pihak-pihak yang terlibat bisa bersifat fungsional yang dapat meningkatkan kinerja organisasi. Namun konflik juga dapat bersifat disfungsional yang sebaliknya justru menghalangi/ menurunkan tingkat kinerja. Menurut Kreitner dan Kinicki (2005), konflik peran adalah orang-orang memiliki pengharapan yang saling bertentangan atau tidak konsis-

ten. Luthans (2006) mengatakan bahwa seseorang akan mengalami konflik peran jika seseorang memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Hon (2013) apabila seseorang mengalami konflik peran yang tinggi akan mudah mengalami stres kerja ketika mengambil suatu pekerjaan, Nurqamar (2014) dengan konflik peran yang tinggi dirasakan oleh seorang karyawan atau pegawai akan mengakibatkan timbulnya perasaan cemas, takut, tegang di dalam mengambil suatu pekerjaan dan rasa cemas itu menandakan bahwa pegawai memiliki tingkat stres yang tinggi, dengan tingkat stres yang tinggi akan berdampak kepada penurunan tingkat kinerja.

Menurut Hutami (2011), bahwa ambiguitas peran dapat timbul pada lingkungan kerja saat seseorang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran. Kahn *et al.* (dalam Beauchamp *et al.* 2004) mendefinisikan suatu keadaan dimana informasi yang berkaitan dengan suatu peran tertentu kurang atau tidak jelas. Lapopolo (2002) menyebutkan bahwa ambiguitas peran muncul ketika seorang karyawan atau pegawai merasa bahwa terdapat banyak sekali ketidakpastian dalam aspek-aspek peran atau keanggotaan pegawai tersebut dalam organisasi dan dampak dari ambiguitas peran dari seorang pegawai akan menimbulkan suatu masalah baru yang dihadapi oleh masing-masing individu pegawai berupa stres kerja. Sigh (1998) ketika pegawai mengalami ambiguitas peran atau ketidakjelasan peran disanalah mereka tidak mengetahui dengan jelas bagaimana mereka menjalankan pekerjaan secara efektif maka dalam bekerja mereka cenderung tidak efisien dan tidak terarah sehingga kemungkinan tingkat kinerja yang dialami pegawai tersebut akan menurun. dalam sebuah institusi seperti Dinas Kesehatan, dinamika yang terjadi di lapangan saat ini sangatlah beragam. Berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi serta standar operasional pelayanan (SOP) yang ada di Dinas Kesehatan Kota Denpasar maka dapat terungkap beberapa

fenomena seperti banyaknya program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh setiap bidang tentunya memerlukan sumber daya manusia yang memadai untuk menyelesaikan semua pekerjaan tersebut. Dan Sebagaimana contoh yang telah diamati sebelumnya di Dinas Kesehatan Kota Denpasar seperti :

1. Di dalam Pembuatan suatu rencana kerja anggaran (RKA) untuk tahun mendatang sebagian besar dilakukan oleh staf, atasan hanya mengkoreksi serta menambahkan apabila dipandang perlu, sehingga apabila terdapat perbaikan-perbaikan pada RKA yang telah disusun maka hal ini secara jelas dibebankan pada staf yang setiap saat harus siap apabila RKA revisi di perlukan sesegera mungkin.
2. Membuat korespondensi atau surat menyurat yang seharusnya menjadi otoritas seorang atasan. Karena ditinjau dari Standar Operasional Pelayanan, seorang atasan yang berperan dalam mengkonsep awal dari sebuah surat dan berikut isinya. Kemudian staf dari kepala tersebut yang mengetik kemudian mengirim dan mengarsipkannya. Tapi kenyataannya, dari tahapan awal yakni mengkonsep, mengirim dan mengarsipkan surat semuanya justru dilakukan oleh staf. Atasan hanya mengkoreksi atau memparaf surat.
3. Dalam pendelegasian atau pendisposisian suatu kegiatan sering kali tidak sesuai dengan hirarki organisasi, sehingga seorang staf yang diperintahkan untuk mewakili setiap kegiatan sesuai dengan disposisi atasan merasa memiliki tanggung jawab melebihi tugas pokok dan fungsinya.

Dengan fenomena yang terjadi di Dinas Kesehatan Kota Denpasar pegawai merasa adanya peran ganda dan ambiguitas peran yang diperankan setiap pegawai, sehingga semua hal tersebut akan mengakibatkan suatu keadaan yang tidak kondusif di dalam sebuah organisasi.

Tingginya tuntutan suatu pekerjaan tersebut membuat pegawai harus melakukan perubahan di dalam suatu organisasi, perubahan di dalam suatu organisasi akan memunculkan paradigma baru, karena perubahan yang begitu mendesak, sering kali pegawai tidak mampu mengejar dan menanggapi perubahan tersebut, akibatnya mereka mudah mengalami stres ketika bekerja.

Jackson dan Schuler (1985) dalam Celik (2013) mengidentifikasi bahwa konflik peran dan ambiguitas peran merupakan dua komponen utama stres. Stres kerja bisa terjadi di seluruh tingkatan manajemen, tidak hanya terjadi di manajemen level atas tetapi juga terjadi di manajemen level bawah. Menurut Ross dan Altmaier (1994) dalam Wikaningtiyas (2007) bahwa banyak sekali kerugian yang harus ditanggung akibat adanya stres kerja yang dialami oleh pegawai, salah satu contohnya yaitu kinerja pegawai yang menurun. Menurut pendapat Schermerhorn (2011) stres kerja pada pegawai dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah tinggi rendahnya tuntutan tugas, konflik peran atau ambiguitas peran dalam organisasi, hubungan antar pribadi yang buruk dan cepat lambatnya kemajuan karir dalam organisasi.

Tingginya stres kerja mempengaruhi individu dan organisasi, secara langsung tiap individu memiliki pandangan yang berbeda mengenai stres kerja, semua itu tergantung individu itu sendiri. Stres kerja yang dihadapi pegawai menyebabkan menurunnya kesehatan dan daya pikir pegawai, menurunnya rasa ingin bekerja, yang tentunya akan berdampak kepada kinerja pegawai (Schwab, 1996).

Berdasarkan wawancara dengan pegawai yang ada di Dinas Kesehatan Kota Denpasar, belum optimalnya pencapaian kinerja, kemungkinan disebabkan oleh adanya konflik peran, ambiguitas peran, stres kerja, partisipasi penyusunan anggaran, lingkungan kerja, kecerdasan emosional, dan kepemimpinan. Penelitian ini memfokuskan pada variabel konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja yang dapat

mempengaruhi kinerja pegawai.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis, pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar, pengaruh konflik peran terhadap stres kerja pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar, pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar, pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar, stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar, untuk mengetahui dan menganalisis peran stress kerja dalam memediasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar dan untuk mengetahui dan menganalisis peran stress kerja dalam memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar.

Penelitian ini diharapkan mampu menutup kesenjangan yang terjadi pada penelitian sebelumnya, khususnya dalam mengembangkan pemahaman tentang model stres kerja dalam hubungannya dengan kinerja pegawai. Tentunya model yang dikembangkan dalam penelitian ini diharapkan setelah pengujian akan mampu mengungkap manakah yang berpengaruh lebih dominan dalam tekanan peran seorang pegawai, untuk kemudian dapat memprediksi stres kerja maupun kinerja mereka didalam organisasi. Selanjutnya akan dirumuskan satu set usulan hipotesis yang menempatkan stres kerja sebagai variabel mediasi, di mana konflik peran dan ambiguitas peran sebagai anteseden, sedangkan perilaku dan sikap terhadap kinerja pegawai sebagai konsekuensi.

Berdasarkan uraian pendahuluan tersebut diatas, maka penelitian ini mendapat rumuskan masalah penelitian sebagai berikut: 1) Bagaimanakah pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar? 2) Bagaimanakah pengaruh konflik peran terhadap stres kerja pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar? 3) Bagaimanakah pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja pada Di-

nas Kesehatan Kota Denpasar? 4) Bagaimanakah pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar? 5) Bagaimanakah pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar? 6) Bagaimanakah stres kerja memediasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Denpasar? 7) Bagaimanakah stres kerja memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Denpasar?

Tinjauan Pustaka

Kinerja

Salder dalam Wuradji (2008 : 48) menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional adalah suatu proses kepemimpinan dimana pemimpin mengembangkan komitmen pengikutnya dengan berbagai nilai-nilai dan berbagai visi organisasi. Yukl (2010:4) bahwa menyatakan bahwa pemimpin transformasional adalah pemimpin yang mendorong karyawannya untuk memunculkan ide-ide baru dan solusi kreatif atas masalah-masalah yang dihadapi.

Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan (Rivai dan Basri, 2005). Mangkunegara (2000), mendefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Hersey dan Blanchard, 1993 dalam Rivai dan Ahmad; 2005). Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasi-

lan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam kerangka pengukuran kinerja terdapat strategi pemerintahan mengenai penetapan, pengumpulan data kinerja, evaluasi dan cara pengukuran kinerja. Berikut indikator-indikator dari kinerja yang dikembangkan oleh Rizzo, House dan Lirtzman (Mas'ud 2004) sebagai berikut :

1. Kualitas : Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan penuh tanggung jawab dan melakukan aktivitas yang secara langsung mempengaruhi kinerja.
2. Kuantitas : Menyelesaikan tingkat volume pekerjaan yang maksimal yang sudah di tetapkan sebelumnya
3. Ketepatan waktu : Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan sebelumnya
4. Kemampuan : Menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan *skill* yang di miliki

Konflik Peran

Wibowo (2014:370) menyatakan bahwa pelatihan (*training*) merupakan investasi organisasi yang penting dalam sumber daya manusia. Pelatihan melibatkan segenap sumber daya manusia untuk mendapatkan pengetahuan dan keterampilan pembelajaran sehingga mereka segera akan dapat menggunakannya dalam pekerjaan.

Konflik peran dapat dijelaskan sebagai konflik internal yang terjadi pada diri seseorang, dan akan terjadi ketika individu menghadapi suatu ketidakpastian pekerjaan yang dia harapkan untuk melakukannya, apabila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan, atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya. Konflik peran dipandang sebagai ketidaksesuaian antara harapan yang dikomunikasikan dengan peran yang dijalankan Rizzo *et. al.* (1970) mendefinisikan konflik peran dikaitkan dengan dimensi-dimensi kesesuaian ketidaksesuaian atau kecocokan-ketidakcocokan terhadap per-

syarat suatu peran. Sebelumnya penelitian Kahn *et al.* (1964) menyatakan bahwa tekanan dalam pekerjaan muncul karena adanya dua kondisi yang sering dihadapi, yakni ambiguitas peran dan konflik peran. Persoalan bisa berasal dari individu sebagai aktor, bisa juga berasal dari mitra yang berkaitan dengan aktifitas menjalankan peran. Konflik peran terjadi manakala seseorang dengan tuntutan yang bertentangan melakukan peran yang berbeda.

Literatur dari konflik peran mulai dari dua asumsi dasar yang berbeda dari teori peran, yaitu struktural-fungsional dan interaksionis (Stryker dan Macke, 1978). Setelah Stryker dan Macke (1978), perluasan teori peran struktural telah mengidentifikasi lima bentuk konflik peran:

1. Persaingan tuntutan struktural dari berbagai peran;
2. Persaingan tuntutan struktural timbul dari bagian yang berbeda dari role set diberikan;
3. Reaksi yang saling bertentangan dari individu yang sama untuk jenis perilaku yang sama;
4. Perbedaan atau ketidakjelasan harapan orang lain, dan
5. Konflik antara harapan, konsep diri dan peran individu.

Indikator-indikator dari konflik peran yang dikembangkan oleh Rizzo, House dan Lirtzman (Mas'ud 2004) sebagai berikut :

1. Melakukan suatu pekerjaan dengan cara yang berbeda-beda dan menerima penugasan tanpa sumber daya manusia yang cukup untuk menyelesaikannya.
2. Mengesampingkan aturan agar dapat menyelesaikan tugas dan menerima permintaan dua pihak atau lebih yang tidak sesuai satu sama lain.
3. Melakukan pekerjaan yang cenderung diterima oleh satu pihak tetapi tidak diterima oleh pihak lain dan melakukan kegiatan yang sebenarnya tidak perlu.
4. Bekerja di bawah arahan yang tidak pasti dan perintah yang tidak jelas.

Ambiguitas Peran

Ambiguitas peran adalah “tidak adanya informasi umpan balik hasil evaluasi pengawas tentang hasil kerja seseorang, tentang peluang-peluang kenaikan karir, cakupan tanggung jawab, dan pengharapan-pengharapan si penyampai peran” (Katz dan Kahn, 1978). Ambiguitas peran dapat muncul disebabkan kurangnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasinya tidak disampaikan kepada individu mengenai pekerjaannya. Ambiguitas peran juga disebabkan karena meningkatnya tuntutan pekerjaan, tekanan waktu dalam penyelesaian tugas, dan ketidakpastian pengawasan oleh atasan yang mengakibatkan karyawan harus menebak dan memprediksi sendiri setiap tindakannya. Ambiguitas peran tersebut dapat dikurangi antara lain dengan (1) memperkirakan hasil (*outcomes*) atau tanggapan yang timbul dari suatu tindakan perilaku. (2) adanya kejelasan tentang syarat-syarat perilaku akan dapat membantu menjadi pedoman perilaku Rizzo *et al.* (1970).

Ambiguitas peran adalah persepsi bahwa salah satu kekurangan informasi yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan atau tugas, yang mengarah pada perasaan perseptor yang merasa tak berdaya. Ini adalah perasaan ketidakpastian karyawan tentang harapan anggota yang berbeda di dalamnya atau sekelompok peran yang harus dijalankannya (Onyemah, 2008). Setiap posisi formal dalam struktur harus memiliki persyaratan tugas yang jelas untuk meminimalkan kebingungan dan meningkatkan produktivitas, tetapi dalam beberapa struktur persyaratan tugas bisa bersifat ambigu.

Ambiguitas peran merupakan hasil dari informasi yang tidak memadai atau tentang pengetahuan untuk melakukan suatu pekerjaan. Ambiguitas ini mungkin karena pelatihan yang tidak memadai, komunikasi yang buruk, atau pemotongan disengaja atau distorsi informasi dengan rekan kerja atau supervisor

(Luthans, 2002). Ambiguitas peran menurut Yousef (2002), yaitu situasi di-

mana individu tidak memiliki arah yang jelas mengenai harapan akan perannya dalam organisasi. Rizzo *et al.* (1970) menjelaskan tentang delapan hal yang mengindikasikan terjadinya ambiguitas peran pada individu antara lain sebagai berikut:

1. Tugas yang berbeda dengan yang lain, yaitu tugas masing-masing individu dibedakan menurut fungsinya masing-masing.
2. Pengaturan pelaksanaan kerja yang jelas, yaitu pelaksanaan tugas dan pekerjaan mempunyai aturan yang baku.
3. Aturan dan kebijakan yang jelas, yaitu terdapat aturan dan kebijakan perusahaan yang jelas di perusahaan.
4. Kerjasama dengan tim kerja yang jelas, yaitu peran individu diatur jelas dalam kerja sama kelompok.
5. Permintaan tugas dari bagian lain yang jelas, yaitu ada pengaturan koordinasi antar masing-masing bagian atau pegawai.
6. Pekerjaan diterima oleh atasan yang jelas, yaitu terdapat prosedur dan pandangan format laporan baku ke atasan.
7. Sumber daya yang tepat, yaitu sumber daya di perusahaan ditempatkan dan diatur secara jelas.
8. Pekerjaan yang penting, yaitu pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai mempunyai makna dan peran penting bagi keberhasilan organisasi.

Berikut indikator-indikator dari ambiguitas peran yang dikembangkan oleh Rizzo, House dan Lirtzman (Mas'ud 2004) sebagai berikut :

1. Merasa pasti dengan seberapa besar wewenang yang dimiliki dan tidak mempunyai rencana yang jelas untuk pekerjaan.
2. Mempunyai tujuan yang tidak jelas untuk pekerjaan dan mengetahui bahwa perlunya membagi waktu dengan tepat.
3. Mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab dan penjelasan ten-

tang apa yang harus dikerjakan adalah tidak jelas.

4. Mengetahui cakupan dari pekerjaan dan tidak jelas bagaimana kinerja di evaluasi.

Stres

Luthans (2006), mendefinisikan stress sebagai respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi.

Menurut Ivancevich *et al.* (2007), stres adalah suatu respons adaptif, dimoderasi oleh perbedaan individu, yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa yang memberikan tuntutan khusus terhadap seseorang. Menurut Ivancevich *et al.* (2007), stres dibagi menjadi dua kategori, yaitu stres sebagai suatu stimulus atau stres sebagai suatu respons. Stres sebagai suatu stimulus menganggap stres sebagai sejumlah karakteristik atau peristiwa yang mungkin menghasilkan konsekuensi yang tidak beraturan. Stres sebagai suatu respons merupakan konsekuensi dari interaksi antara suatu stimulus lingkungan (suatu *stressor*) dan respons individual. Hal ini berarti, stres merupakan interaksi unik antara kondisi stimulus dalam lingkungan dan cara individu untuk merespons dengan cara tertentu.

Stres menurut Kreitner dan Kinicki (2005), stres adalah suatu respons yang adaptif, dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologis individu, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik khusus pada seseorang.

Berikut indikator-indikator dari stres kerja yang dikembangkan oleh Rizzo, House dan Lirtzman (Mas'ud 2004) sebagai berikut :

1. Keadaan monoton: bersifat diulang-ulang dan rutinitas dan hanya kadang-kadang saja memerlukan perhatian
2. Beban pekerjaan: beban fisik dan beban mental
3. Keadaan lingkungan: cuaca kerja,

penerangan, dan kebisingan

4. Keadaan kejiwaan: tanggung jawab, kekhawatiran atau konflik, dan penyakit atau perasaan sakit

Hipotesis

Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Pegawai

Peran adalah suatu posisi yang mempunyai harapan yang berkembang dari norma yang dibangun. Seorang pegawai seringkali memiliki peran ganda karena harus melakukan pekerjaan yang bukan sesuai dengan peran yang dijalankan. Peran ini seringkali memunculkan konflik tuntutan dan konflik harapan. Adanya peran ganda karyawan tentu memunculkan konflik peran dalam diri karyawan yang mempunyai dampak pada perasaan atau sikap mereka atas pekerjaan yang dilakukan selama ini.

Seseorang jika mengalami konflik peran yang tinggi, mungkin akan menjadi frustrasi dan kebingungan. Orang yang dalam keterbatasan waktu berusaha memutuskan harapan peran mana yang harus diterima dan yang mana harus ditinggalkan. Hal ini akan mengakibatkan stres kerja dan berpengaruh terhadap penurunan tingkat kinerja seorang pegawai, Nurqamar (2014). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ahmed *et al.* (2013) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja. Hon (2013) dan Nurqamar (2014) Rozikin (2006) Sungkawati (2007) konflik peran memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan beberapa teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₁: Konflik Peran Mempunyai Pengaruh yang Negatif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai.

Pengaruh Konflik Peran Terhadap Stres Kerja

Konflik peran memiliki kaitan yang erat dengan stress kerja. Menurut Luthans (2006), seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan dan jika

ia berusaha mematuhi satu diantaranya, maka ia akan mengalami kesulitan. Tekanan yang dimaksud disini adalah stres yang berlebihan. Stres di tempat kerja disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat diidentifikasi oleh banyak peneliti Jordan *et al.* (2002) dalam Usman *et al.* (2011) seperti: ketidakamanan pekerjaan, konflik peran, ambiguitas peran, tekanan waktu, konflik interpersonal, jumlah pekerjaan yang berlebihan, tekanan performansi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rozikin (2006), Ram *et al.* (2011), Usman *et al.* (2011), Nurqamar *et al.* (2014) konflik peran memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja. Berdasarkan beberapa teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H₂ : Konflik Peran Mempunyai Pengaruh Positif Terhadap Stres Kerja.

Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja

Kurangnya pengarahan yang cukup atau kejelasan tujuan-tujuan serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka dapat menyebabkan timbulnya situasi penuh stres dan yang cenderung menimbulkan konflik. Menurut Schermerhorn *et al.* (2011), stres kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tinggi rendahnya tuntutan tugas, konflik peran atau ambiguitas peran, hubungan antar pribadi yang buruk, atau cepat lambatnya kemajuan karir. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Usman *et al.* (2011), Ram *et al.* (2011), Usman *et al.* (2011), Nurqamar *et al.* (2014), Khattak *et al.* (2014) menunjukkan hasil bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja. Berdasarkan beberapa teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H₃: Ambiguitas Peran Mempunyai Pengaruh Positif Terhadap Stres Kerja

Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap

Kinerja Pegawai

Ambiguitas peran adalah persepsi bahwa salah satu kekurangan informasi yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan atau tugas, yang mengarah pada perasaan perseptor yang merasa tak berdaya. Ini adalah perasaan ketidakpastian karyawan tentang harapan anggota yang berbeda didalamnya atau sekelompok peran yang harus dijalankannya (Onyemah, 2008).

Ambiguitas peran dapat timbul pada lingkungan kerja saat seseorang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran (Hutami 2011). Ambiguitas peran muncul ketika seorang pegawai merasa bahwa terdapat banyak sekali ketidakpastian dalam aspek-aspek peran dalam organisasi Lapopolo (2002). Ketika pegawai mengalami ambiguitas peran disanalah mereka tidak mengetahui dengan jelas bagaimana mereka menjalankan pekerjaan secara efektif maka dalam bekerja mereka cenderung tidak efisien dan tidak terarah sehingga kemungkinan tingkat kinerja yang dialami pegawai tersebut akan menurun, Singh (1998). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Celik (2013), Chatarina (2001), Babin & Boles (1998), Keaveney & Nelson (1993), Singh (1996) ambiguitas peran memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan beberapa teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

H₄ : Ambiguitas Peran Mempunyai Pengaruh yang Negatif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Stres kerja bisa terjadi di seluruh tingkatan manajemen, tidak hanya terjadi di manajemen level atas tetapi juga terjadi di manajemen level bawah. Menurut Ross dan Altmaier (1994) bahwa banyak sekali kerugian yang harus ditanggung akibat adanya stress kerja yang dialami oleh pegawai, salah satu contohnya yaitu kinerja pegawai

yang menurun. Menurut pendapat John R. Schermerhorn (2011) stres kerja pada karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah tinggi rendahnya tuntutan tugas, konflik peran atau ambiguitas peran dalam perusahaan, hubungan antar pribadi yang buruk dan cepat lambatnya kemajuan karir dalam organisasi.

Stres kerja yang dihadapi pegawai menyebabkan menurunnya kesehatan dan daya pikir pegawai, menurunnya rasa ingin bekerja, yang tentunya akan berdampak kepada kinerja pegawai (Schwab, 1996). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Azizolla (2013), Hon (2013), Akyeampong (2014), Rozikin (2006), Nur (2013), Wu, Yu-Chi (2011) stress kerja mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan beberapa teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H₅: Stres Kerja Mempunyai Pengaruh Negatif Signifikan dengan Kinerja Pegawai

Pengaruh Stres Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja

Keberhasilan suatu organisasi tidak pernah terlepas dari kinerja pegawai. pegawai dengan kinerja yang baik niscaya dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas, sehingga tujuan dari sebuah organisasi tersebut akan tercapai. Sebaliknya, jika pegawai memiliki kinerja yang buruk, akan menyebabkan pencapaian target dalam organisasi tidak maksimal dan hal ini akan berdampak pada pelayanan publik yang belum maksimal. Pegawai dengan kinerja yang buruk dikarenakan banyaknya tuntutan yang mengganggu dan menghalangi, sehingga apabila ia melakukan suatu peran dan tuntutan, maka akan menyebabkan tidak terpenuhinya peran atau tuntutan yang lain. Tingginya tuntutan yang berhubungan dengan pekerjaan, kurangnya sumber daya, kurangnya dukungan dan waktu yang cukup untuk tetap sejajar dengan tuntutan pekerjaan merupakan sumber stres. Beban

kerja yang berlebih tersebut menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan yang terjadi pada diri karyawan yang dapat menimbulkan stres (Gillespie, 2001).

Apabila seseorang mengalami konflik peran yang tinggi akan mudah mengalami stres kerja ketika mengambil suatu pekerjaan, Hon (2013). Dengan konflik peran yang tinggi dirasakan oleh seorang karyawan atau pegawai akan mengakibatkan timbulnya perasaan cemas, takut, tegang di dalam mengambil suatu pekerjaan dan rasa cemas itu menandakan bahwa pegawai memiliki tingkat stres yang tinggi, dengan tingkat stres yang tinggi akan berdampak kepada penurunan tingkat kinerja, Nurqamar (2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Nurqamar *et al.* (2014) menemukan bahwa konflik peran berpengaruh negatif secara tidak langsung terhadap kinerja melalui stres kerja dan ambiguitas peran berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap kinerja melalui stres kerja.

Berdasarkan beberapa teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H₆: Terdapat Pengaruh Mediasi dari Stres Kerja atas Pengaruh Konflik Peran Terhadap kinerja Pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar.

Pengaruh Stres Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja

Telah diuraikan sebelumnya bahwa konflik dan ambiguitas peran terhadap kinerja dapat dimediasi oleh stres kerja. Konflik dan ambiguitas peran yang dirasakan seseorang dapat mendorong kelelahan emosional yang nantinya akan mengakibatkan stres kerja, depersonalisasi, dan pengurangan prestasi pribadi (Karatepe dan Uludag, 2008). Konflik dan ambiguitas peran secara signifikan dan positif dihubungkan dengan kelelahan emosional dan depersonalisasi, sementara Lee dan Asforth (1996) mengungkapkan bahwa konflik dan ambiguitas peran berkaitan secara negatif ter-

hadap pengurangan prestasi pribadi seseorang.

Ambiguitas peran, seperti halnya konflik peran digunakan untuk menguji pengaruh atas stres kerja dan kinerja seseorang. Sebagaimana konflik peran, maka dampak ambiguitas peran terhadap stres kerja dan kinerja juga berbeda satu sama lain. Peningkatan ambiguitas peran dikaitkan dengan peningkatan stres kerja seseorang. Sementara peningkatan ambiguitas peran secara langsung dapat menurunkan tingkat kinerja di dalam sebuah organisasi. Kemudian peningkatan stres kerja juga dikaitkan dengan penurunan tingkat kinerja seseorang. Dengan menggarisbawahi bahwa sifat hubungan diantara stres kerja terhadap kinerja yang bersifat negatif, maka hipotesis 7 penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₇: Terdapat Pengaruh Mediasi dari Stres Kerja atas Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kota Denpasar. Ruang lingkup dari penelitian ini adalah mencakup pembahasan mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai konflik peran, ambiguitas peran, stres kerja dan kinerja.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Kesehatan Kota Denpasar yang merupakan pegawai tetap (PNS). Jumlah PNS adalah 82 orang yang terdiri dari 9 orang fungsional tertentu, 21 jabatan struktural, dan 53 orang jabatan fungsional umum, sehingga total populasi adalah 82 orang. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh dimana seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Metode Pengumpulan Data

- a. **Angket**
Metode ini dipergunakan untuk memperoleh data primer yang berhubungan dengan penelitian yaitu, dilakukan dengan memberikan daftar pernyataan untuk mendapatkan data para pegawai atau responden sebagai subyek penelitian. Jawaban dari pertanyaan tersebut dilakukan sendiri tanpa intervensi maupun pengaruh peneliti. Responden mengisi jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan petunjuk yang diberikan pada angket.
- b. **Wawancara**
Wawancara dilakukan dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang terkait, dalam hal ini wawancara dengan beberapa pegawai. Wawancara dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi tambahan yang tidak diperoleh dari kuisisioner.
- c. **Observasi**
Observasi merupakan pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung mengenai perilaku pegawai Dinas Kesehatan Kota Denpasar pada saat mulai kerja dan pulang kerja, serta aktivitas yang dilakukan selama jam kerja berlangsung.

Teknik Analisis Data

- a. ***Analisis Deskriptif***
Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2001:206). Analisis deskripsi digunakan untuk menjelaskan tentang tanggapan responden terhadap butir-butir pertanyaan pada kuisisioner. Analisis ini adalah untuk menganalisis data yang terkumpul dan dipergunakan untuk mengidentifikasi karakteristik dari masing-masing variabel yang akan digunakan sebagai ba-

han analisa.

b. *Analisis Inferensial*

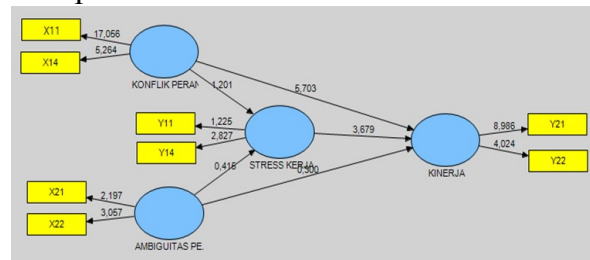
Teknik analisis yang digunakan adalah model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling – SEM*) berbasis *variance* atau *Component based SEM*, yang terkenal disebut *Partial Least Square (PLS)*. PLS merupakan metode analisis yang *powerfull*, oleh karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, jumlah sampel kecil, dan juga dapat digunakan untuk konfirmasi teori (Ghozali, 2008).

Menurut Ghozali (2011) tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi. Variabel laten adalah *linear agregat* dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variable laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variable laten) dan *outler model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstraknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah residual *variance* dari variabel independen (keduanya variabel laten dan indikator) diminimumkan.

c. *Analisis Data*

1. *Analisis Inferensial*

Analisis inferensial dalam penelitian ini, dilakukan melalui metode *Partial Least Square (PLS)*, dengan mempergunakan program *Smart PLS 2.0 M3*. Berikut ini gambar 1 hasil uji signifikansi hasil estimasi *outer loading* dan *path analysis* pengaruh *Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stress kerja* pada dinas kesehatan kota Denpasar Bali.



Gambar 1

Booth strapping (Uji Statistik) *Outer Loading* setelah Rekonstruksi Model

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS, 2017

2. *Path Analysis* dan Pengujian Hipotesis

Path Analisis dan Pengujian Hipotesis, yang diharapkan adalah H_0 ditolak atau nilai $sig < 0,05$ (atau nilai t statistic $> 1,96$ bila ujinya dengan *level of* signifikan 0,05.

Tabel 1

Path Analisis dan Pengujian Statistik

| KONSTRUK | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | Standard Error (STERR) | T Statistics ((O/STERR)) | Keterangan |
|----------------------------------|---------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|------------------|
| Ambiguitas Peran -> Kinerja | -0,035 | -0,029 | 0,116 | 0,116 | 0,300 | tidak signifikan |
| Ambiguitas Peran -> Stress Kerja | 0,112 | 0,054 | 0,270 | 0,270 | 0,415 | tidak signifikan |
| Konflik Peran -> Kinerja | -0,540 | -0,506 | 0,095 | 0,095 | 5,703 | Signifikan |
| Konflik Peran -> Stress Kerja | 0,189 | 0,122 | 0,158 | 0,158 | 1,201 | tidak signifikan |
| Stress Kerja -> Kinerja | 0,568 | 0,515 | 0,154 | 0,154 | 3,679 | Signifikan |

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS, 2017

Berdasarkan Tabel 5.1 *path analysis* dan pengujian statistik diatas dapat dijelas-

kan hasilnya sebagai berikut :

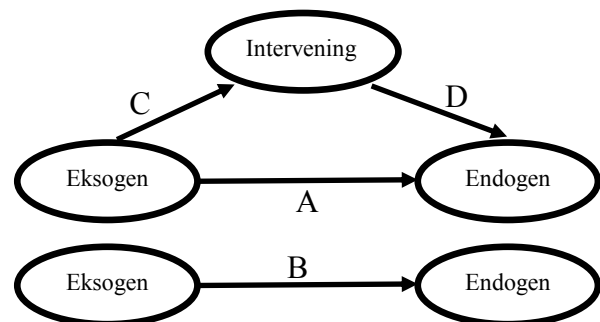
1. Ambiguitas berpengaruh negatif sebesar $-0,035$ terhadap kinerja, dan hubungan tersebut tidak signifikan pada level $0,05$, dengan nilai t sebesar $0,300 < 1,96$.
2. Ambiguitas berpengaruh positif sebesar $0,112$ terhadap stres, dan hubungan tersebut tidak signifikan pada level $0,05$, dengan nilai t sebesar $0,415 < 1,96$.
3. Konflik berpengaruh negatif sebesar $-0,540$ terhadap kinerja, dan hubungan tersebut signifikan dengan nilai t hitung sebesar $5,703$ lebih besar dari $1,96$.
4. Konflik berpengaruh positif sebesar $-0,189$ terhadap stres, dan hubungan tersebut tidak signifikan. pada level $0,05$, dengan nilai t sebesar $1,201 < 1,96$.
5. Stres berpengaruh positif sebesar $0,568$ terhadap kinerja, dan hubungan tersebut signifikan dengan nilai t hitung sebesar $3,679$ lebih besar dari $1,96$.

Pengaruh mediasi yang dianalisis meliputi analisis *direct* dan *indirect effect* peran mediasi kinerja pegawai, dengan metode pemeriksaan. Analisis dalam penelitian ini menggunakan metode pemeriksaan. Metode pemeriksaan dengan cara melakukan dua kali analisis, yaitu analisis dengan melibatkan variabel mediasi dan analisis tanpa melibatkan variabel mediasi. Metode pemeriksaan variabel mediasi dengan pendekatan perbedaan koefisien dilakukan sebagai berikut: (a) memeriksa pengaruh langsung Variabel Independen terhadap Variabel Dependen pada model dengan melibatkan variabel mediasi, (b) memeriksa pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen pada model tanpa melibatkan variabel mediasi, (c) memeriksa pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Mediasi, dan (d) memeriksa pengaruh variabel Mediasi terhadap variabel Dependen.

Penentuan peran mediasi sebuah variabel adalah berdasarkan ketentuan-

ketentuan berikut yang mengacu metode pemeriksaan sebagaimana dipaparkan di atas:

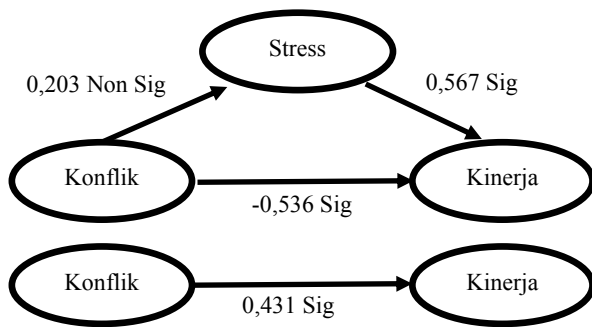
1. Jika (c) dan (d) signifikan, serta (a) tidak signifikan, maka stres kerja dikatakan sebagai variabel mediasi sempurna (*complete mediation*).
2. Jika (c) dan (d) signifikan serta (a) juga signifikan, di mana koefisien dari (a) lebih kecil (turun) dari (b) maka stres kerja dikatakan sebagai variabel mediasi sebagian (*partial mediation*).
3. Jika (c) dan (d) signifikan serta (a) juga signifikan, di mana koefisien dari (a) hampir sama dengan (b) maka stres kerja dikatakan bukan sebagai variabel mediasi.
4. Jika salah satu (c) atau (d) atau keduanya tidak signifikan maka dikatakan bukan sebagai variabel mediasi (Solimun, 2011; Hair *et al.*, 2010).



Gambar 2 Peran Mediasi Secara Teoritis

Peran mediasi stres kerja atas konflik peran Terhadap kinerja pegawai. Pengaruh mediasi yang dianalisis meliputi analisis *direct* dan *indirect effect*, berdasarkan perbandingan besarnya pengaruh *direct* dan *indirect effect* masing-masing hubungan konstruk selanjutnya dapat diuraikan sebagai berikut : Koefisien *direct effect* konstruk konflik peran terhadap kinerja adalah sebesar $-0,536$, sedangkan *indirect effect* konstruk konflik peran ke konstruk stres kerja sebesar $0,203$, dari konstruk stres kerja ke konstruk kinerja sebesar $0,567$, artinya menunjukkan stres kerja bukan merupakan mediasi antara konflik peran terhadap kinerja pegawai. Dapat dilihat dalam gam-

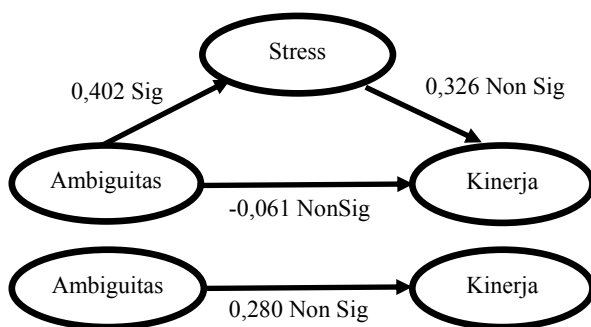
bar 3 di bawah ini



Gambar 3
Peran Mediasi Stres Kerja Atas Konflik Peran Terhadap Kinerja Pegawai

Gambar 3 menunjukkan bahwa berdasarkan kriteria Hair stres bukan merupakan mediasi antara konflik peran terhadap kinerja pegawai.

Peran mediasi stres kerja atas ambiguitas peran Terhadap kinerja pegawai. Koefisien *direct effect* konstruk ambiguitas peran terhadap kinerja adalah sebesar -0,061, sedangkan *indirect effect* dari konstruk ambiguitas peran ke konstruk stres kerja sebesar 0,402, dari konstruk stres kerja ke konstruk kinerja sebesar -0,326, artinya menunjukkan stres kerja bukan merupakan mediasi antara ambiguitas peran terhadap kinerja pegawai. Dapat dilihat dalam gambar 4 di bawah ini :



Gambar 4
Peran Mediasi Stres Kerja Atas Ambiguitas Terhadap Kinerja Pegawai

Gambar 4 menunjukkan bahwa berdasarkan kriteria Hair stres bukan merupakan mediasi antara ambiguitas peran terhadap kinerja pegawai.

PEMBAHASAN

Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh konflik peran terhadap kinerja, menunjukkan konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Konflik peran yang diukur berdasarkan indikator sebagai berikut : (1) penugasan tanpa sumber daya yang cukup, (2) Pengesampingan aturan kerja, (3) Pertentangan dalam pekerjaan, dan (4) Pekerjaan tidak sesuai peran. Sedangkan kinerja diukur dengan indikator sebagai berikut : (1) kualitas, (2) kuantitas, (3) ketepatan waktu, dan (4) kemampuan. Hubungan yang negatif dan signifikan ini berarti apabila konflik peran yang dialami pegawai tinggi maka kinerja pegawai akan menurun dan sebaliknya apabila konflik peran yang dialami pegawai rendah maka kinerja pegawai akan meningkat. Nurqamar (2014) dengan konflik peran yang tinggi dirasakan oleh seorang karyawan atau pegawai akan mengakibatkan timbulnya perasaan cemas, takut, tegang di dalam mengambil suatu pekerjaan dan rasa cemas itu menandakan bahwa pegawai memiliki tingkat stres yang tinggi, dengan tingkat stres yang tinggi akan berdampak kepada penurunan tingkat kinerja. Ini berarti sinergis antara konflik peran yang dimiliki oleh pegawai Dinas Kesehatan Kota Denpasar dengan kinerja yang ingin dicapai. Untuk meningkatkan kinerja pegawai harus mampu mengendalikan konflik pekerjaan yang sering terjadi dan memahami pekerjaan mana yang harus diambil terlebih dahulu untuk meningkatkan kinerja.

Hasil penelitian ini secara umum mengkonfirmasi temuan penelitian terdahulu seperti Ahmed *et al.* (2013), Hon (2013) dan Nurqamar (2014) Rozikin (2006) Sungkawati (2007) yang mana ternyata konflik peran menjadi faktor penting dalam menurunkan kinerja pegawai.

Pengaruh Konflik Peran Terhadap Stres Kerja

Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh konflik peran terhadap stres kerja, menunjukkan konflik peran berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap stres

kerja pegawai. Konflik peran yang diukur berdasarkan indikator sebagai berikut : (1) penugasan tanpa sumber daya yang cukup, (2) Pengesampingan aturan kerja, (3) Pertentangan dalam pekerjaan, dan (4) Pekerjaan tidak sesuai peran. Sedangkan stres kerja diukur dengan indikator sebagai berikut : (1) keadaan yang monoton, (2) beban pekerjaan yang berlebihan, (3) keadaan lingkungan kerja, dan (4) keadaan kejiwaan. Hubungan yang positif ini berarti apabila konflik peran yang dialami pegawai tinggi maka tingkat stres kerja akan meningkat, dan begitupun juga sebaliknya apabila tingkat konflik peran yang dialami pegawai rendah maka tingkat stres kerja pegawai akan menurun. Pengaruh positif dan tidak signifikan konflik peran terhadap stres kerja berarti tingginya tingkat stres kerja yang dialami pegawai tidak dipengaruhi secara pasti oleh konflik peran, karena di lihat dari karakteristik responden umur pegawai yang ada pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar kebanyakan berada di umur 40 tahun sampai 50 tahun, umur 40 tahun keatas biasanya orang-orang berada pada fase pematangan, jadi dalam hal ini seberapa tinggi konflik yang dialami pegawai tidak akan berpengaruh terhadap stres kerja pegawai karena kematangan seorang pegawai yang berumur 40 tahun keatas mengisyaratkan bagaimanapun tekanan yang dialami pegawai di dalam melakukan pekerjaan tidak akan menyebabkan stres, karena pegawai sudah terbiasa dengan keadaan seperti itu. menurut Rizzo *et al.* (1970) yakni konflik peran adalah ketidakcocokan dari kebutuhan dan ekspektasi atas sebuah peran yang dijalankan oleh seorang individu. Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa konflik peran memungkinkan untuk terjadi pada setiap individu, manakala setiap individu memiliki dua peran dan memainkan perannya secara konsisten. Ada beberapa elemen dari konflik peran, antara lain sebagai berikut: *Intersender Conflict, Intrasender Conflict, Person role's conflict, Interrole conflict.* Hon (2013) apabila seseorang mengalami konflik peran yang tinggi akan mudah men-

alami stres kerja ketika mengambil suatu pekerjaan.

Penelitian ini didukung oleh Safaria *et al.* (2011), dimana penelitiannya menunjukkan hasil bahwa konflik peran secara positif dan tidak signifikan berpengaruh terhadap stres kerja.

Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja

Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja, menunjukkan ambiguitas peran berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap stres kerja pegawai. Ambiguitas peran yang diukur berdasarkan indikator sebagai berikut : (1) mempunyai wewenang dan rencana tujuan yang tidak jelas untuk pekerjaan, (2) mempunyai tujuan yang tidak jelas dan membagi waktu dengan tepat, (3) mengetahui tanggung jawab apa yang harus dikerjakan, dan (4) mengetahui cakupan dari pekerjaan. Sedangkan stres kerja diukur dengan indikator sebagai berikut : (1) keadaan yang monoton, (2) beban pekerjaan yang berlebihan, (3) keadaan lingkungan kerja, dan (4) keadaan kejiwaan. Hubungan yang positif ini berarti apabila ambiguitas peran yang dirasakan pegawai tinggi maka stres kerja pegawai akan meningkat dan begitupun juga sebaliknya apabila ambiguitas peran rendah maka stres kerja pegawai akan menurun. Pengaruh positif dan tidak signifikan ambiguitas peran terhadap stres kerja berarti tingginya tingkat stres kerja yang dialami pegawai tidak dipengaruhi secara pasti oleh ambiguitas peran. karena dilihat dari karakteristik responden yaitu sebagian besar pegawai memiliki masa kerja lebih dari 15 tahun, dengan pengalaman pegawai yang kebanyakan sudah terbiasa mengalami tekanan kerja dan sudah terbiasa dengan pekerjaan sesuai dengan bidangnya masing-masing maka bagaimanapun tingkat ambiguitas seorang pegawai tidak akan berpengaruh terhadap stres kerja seorang pegawai. Lapopolo (2002) menyebutkan bahwa ambiguitas peran muncul ketika seorang karyawan atau pegawai merasa bahwa ter-

dapat banyak sekali ketidakpastian dalam aspek-aspek peran atau keanggotaan pegawai tersebut dalam organisasi dan dampak dari ambiguitas peran dari seorang pegawai akan menimbulkan suatu masalah baru yang dihadapi oleh masing-masing individu pegawai berupa stres kerja.

Penelitian ini didukung oleh Safaria *et al.* (2011), dimana penelitiannya menunjukkan hasil bahwa ambiguitas peran secara positif dan tidak signifikan berpengaruh terhadap stres kerja. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan

Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja pegawai, menunjukkan ambiguitas peran berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Ambiguitas peran yang diukur berdasarkan indikator sebagai berikut : (1) mempunyai wewenang dan rencana tujuan yang tidak jelas untuk pekerjaan, (2) mempunyai tujuan yang tidak jelas dan membagi waktu dengan tepat, (3) mengetahui tanggung jawab apa yang harus dikerjakan, dan (4) mengetahui cakupan dari pekerjaan. Sedangkan kinerja diukur dengan indikator sebagai berikut : (1) kualitas, (2) kuantitas, (3) ketepatan waktu, dan (4) kemampuan. Hubungan negatif ini berarti semakin meningkatnya ambiguitas peran yang dirasakan oleh pegawai maka kinerja pegawai semakin menurun dan begitupun sebaliknya apabila ambiguitas peran pegawai menurun maka kinerja pegawai akan meningkat, Pengaruh negatif dan tidak signifikan ambiguitas peran terhadap kinerja berarti menurunnya tingkat kinerja yang dialami pegawai tidak dipengaruhi secara pasti oleh ambiguitas peran, karena di lihat dari karakteristik responden sebagian besar pegawai memiliki masa kerja lebih dari 15 tahun, dengan pengalaman pegawai yang kebanyakan sudah terbiasa melakukan pekerjaan dengan uraian tugas yang kurang jelas maka bagaimanapun tingkat ambiguitas seorang pegawai tidak akan berpengaruh terhadap

kinerja pegawai.

Menurut Sigh (1998) ketika pegawai mengalami ambiguitas peran atau ketidakjelasan peran disanalah mereka tidak mengetahui dengan jelas bagaimana mereka menjalankan pekerjaan secara efektif maka dalam bekerja mereka cenderung tidak efisien dan tidak terarah sehingga kemungkinan tingkat kinerja yang dialami pegawai tersebut akan menurun.

Hasil penelitian ini secara umum mengkonfirmasi temuan penelitian terdahulu seperti celik (2013) dan Chatarina (2001) menunjukkan hasil bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. yang mana ternyata ambiguitas peran menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja.

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil analisis mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Stres kerja diukur dengan indikator sebagai berikut : (1) keadaan yang monoton, (2) beban pekerjaan yang berlebihan, (3) keadaan lingkungan kerja, dan (4) keadaan kejiwaan. Sedangkan kinerja diukur dengan indikator sebagai berikut : (1) Kualitas, (2) Kuantitas, (3) Ketepatan Waktu, (4) Kemampuan. Artinya apabila pegawai mengalami tingkat stres yang tinggi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan begitupun sebaliknya apabila pegawai tidak mengalami stres ketika melakukan suatu pekerjaan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini didukung oleh teori Robbin (2007) bahwa stres kerja secara *psikologis* dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Stres dapat mengakibatkan dampak positif dan negatif terhadap kinerja pegawai. Pada saat tingkat stres yang dialami pegawai rendah dan tidak ada stressor sama sekali, karyawan akan cenderung berkerja pada tingkat prestasi yang akan dicapai. Stres dibutuhkan untuk meningkatkan motivasi atau dorongan

seseorang untuk meningkatkan kinerja. Ketika stres mengalami peningkatan sampai tingkat yang tinggi, kinerja akan semakin menurun disebabkan orang tersebut akan menggunakan tenaganya untuk mengatasi stres daripada untuk melakukan tugasnya. Pada gambar U-terbalik yang dibuat oleh Robbins (2008:156) menggambarkan reaksi terhadap stres sepanjang waktu dan terdapat perubahan intensitas stres Artinya tingkat sedang membawa pengaruh yang negatif pada kinerja jangka panjang, karena intensitas stres yang berkelanjutan itu menurunkan prestasi individu dalam berkerja, tingkat tinggi akan membawa pengaruh negatif pada kinerja jangka panjang. Penelitian yang dilakukan oleh Apriyani (2009) menyatakan stres yang dirasakan karyawan tidak membuat mereka memiliki keinginan untuk berpindah kantor, akan tetapi perasaan tertekan akibat stres tersebut justru membuat mereka merasa semakin terpacu dan memiliki tanggung jawab agar target perusahaan bias tercapai. Stres kerja ada yang menguntungkan maupun merugikan bagi perusahaan, namun pada taraf tertentu pengaruh yang menguntungkan perusahaan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik baiknya.

Dan pada penelitian ini di Dinas Kesehatan Kota Denpasar searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriyani, melihat dari karakteristik responden kebanyakan pegawai di Dinas Kesehatan Kota Denpasar memiliki masa kerja lebih dari 15 tahun, dengan pengalaman pegawai yang cukup tinggi di dalam mengambil pekerjaan apabila pegawai mengalami perasaan tertekan akibat stres seperti target dan tuntutan kerja yang tinggi muncul sebagai tantangan justru akan memotivasi pegawai di dalam meningkatkan kinerja,

Hasil penelitian ini secara umum mengkonfirmasi temuan penelitian terdahulu seperti Prayasya (2014) dan Indriyani (2009) menunjukkan hasil bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja karyawan.

Peran Stres Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja

Hasil temuan penelitian mengungkap bahwa berdasarkan hasil uji mediasi peran mediasi stres kerja atas konflik peran terhadap kinerja koefisien *direct effect* konstruk konflik peran adalah sebesar -0,536, sedangkan *indirect effect* konstruk stres kerja sebesar 0,203 dari konstruk stres kerja ke konstruk kinerja sebesar 5,67 artinya menunjukkan stres kerja bukan merupakan mediasi antara konflik peran terhadap kinerja. Dan peran mediasi stres kerja atas ambiguitas peran terhadap kinerja koefisien *direct effect* ambiguitas peran adalah sebesar 0,061, sedangkan *indirect effect* konstruk stres kerja sebesar 0,402 dari konstruk stres kerja ke konstruk kinerja sebesar 3,26 artinya menunjukkan stres kerja bukan merupakan mediasi antara ambiguitas peran terhadap kinerja. Hubungan mediasi atau intervening ini dapat ditunjukkan pada gambar 5.7 mengenai konflik peran dan 5.8 mengenai ambiguitas peran, menunjukkan bahwa tanpa adanya stres kerja konflik peran dan ambiguitas peran dapat secara langsung berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Fakta yang dilihat di lapangan bahwa tingkat kinerja pegawai memang tidak dipengaruhi oleh stres kerja secara langsung. Hal ini berarti bagaimanapun konflik dan ambiguitas peran yang berdampak pada stres kerja tidak berpengaruh pada kinerja. Faktor utama yang melatarbelakangi fenomena ini adalah pegawai merasa bahwa dengan banyaknya tugas yang mereka ambil, mereka mampu untuk meningkatkan kompetensi diri dan keterampilan dalam bekerja. Sehingga, semakin hari, para pegawai semakin terlatih dan terbiasa dalam bekerja dengan tekanan yang tinggi dan intensitas pekerjaan yang besar.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurqamar *et al.* (2014) dimana dalam penelitiannya menemukan bahwa konflik peran berpengaruh negatif secara tidak

langsung terhadap kinerja melalui stres kerja dan ambiguitas peran berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap kinerja melalui stres kerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bagian sebelumnya, menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Konflik peran mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja artinya apabila konflik peran yang dialami pegawai tinggi maka kinerja pegawai akan menurun dan sebaliknya apabila konflik peran yang dialami pegawai rendah maka kinerja pegawai akan meningkat.
2. Konflik peran mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap stres kerja artinya Hubungan yang positif ini berarti apabila konflik peran yang dialami pegawai tinggi maka tingkat stres kerja akan meningkat, dan begitupun juga sebaliknya apabila tingkat konflik peran yang dialami pegawai rendah maka tingkat stres kerja pegawai akan menurun. Pengaruh positif dan tidak signifikan konflik peran terhadap stres kerja berarti tingginya tingkat stres kerja yang dialami pegawai tidak dipengaruhi secara pasti oleh konflik peran, karena di lihat dari karakteristik responden umur pegawai yang ada pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar kebanyakan berada di umur 40 tahun sampai 50 tahun, umur 40 tahun keatas biasanya orang-orang berada pada fase pematangan, jadi dalam hal ini seberapa tinggi konflik yang dialami pegawai tidak akan berpengaruh terhadap stres kerja pegawai.
3. Ambiguitas peran mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap stres kerja artinya Hubungan yang positif ini berarti apabila ambiguitas peran yang dirasakan pegawai tinggi maka stres kerja pegawai akan meningkat dan begitupun juga sebaliknya apabila ambiguitas peran rendah maka stres kerja pegawai akan menurun. Pengaruh positif dan tidak signifikan ambiguitas peran terhadap stres kerja berarti tingginya tingkat stres kerja yang dialami pegawai tidak dipengaruhi secara pasti oleh ambiguitas peran. karena dilihat dari karakteristik responden sebagian besar pegawai memiliki masa kerja lebih dari 15 tahun, dengan pengalaman pegawai yang kebanyakan sudah terbiasa mengalami tekanan kerja dan sudah terbiasa dengan pekerjaan sesuai dengan bidangnya masing-masing maka bagaimanapun tingkat ambiguitas seorang pegawai tidak akan berpengaruh terhadap stres kerja seorang pegawai.
4. Ambiguitas peran mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai artinya semakin meningkatnya ambiguitas peran yang dirasakan oleh pegawai maka kinerja pegawai semakin menurun dan begitupun sebaliknya apabila ambiguitas peran pegawai menurun maka kinerja pegawai akan meningkat, Pengaruh negatif dan tidak signifikan ambiguitas peran terhadap kinerja berarti menurunnya tingkat kinerja yang dialami pegawai tidak dipengaruhi secara pasti oleh ambiguitas peran, karena di lihat dari karakteristik responden sebagian besar pegawai memiliki masa kerja lebih dari 15 tahun, dengan pengalaman pegawai yang kebanyakan sudah terbiasa melakukan pekerjaan dengan uraian tugas yang kurang jelas maka bagaimanapun tingkat ambiguitas seorang pegawai tidak akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
5. Stres kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja artinya Artinya apabila pegawai mengalami tingkat stres yang tinggi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan begitupun sebaliknya apabila pegawai tidak mengalami stres ketika melakukan suatu pekerjaan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pada gambar U-terbalik yang dibuat oleh Robbins (2008:156) menggambarkan reaksi terhadap stres sepanjang waktu dan terdapat perubahan intensitas stres Artinya tingkat sedang membawa

pengaruh yang negatif pada kinerja jangka panjang, karena intensitas stres yang berkelanjutan itu menurunkan prestasi individu dalam berkerja, tingkat tinggi akan membawa pengaruh negatif pada kinerja jangka panjang.

6. Stres kerja tidak berpengaruh sebagai variabel yang memediasi hubungan antara konflik peran dan kinerja artinya menunjukkan bahwa stres kerja bukan merupakan mediasi antara konflik peran terhadap kinerja karena tanpa adanya stres kerja konflik peran dapat secara langsung berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
7. Stres kerja tidak berpengaruh sebagai variabel yang memediasi hubungan antara ambiguitas peran dan kinerja artinya menunjukkan bahwa stres kerja bukan merupakan mediasi antara ambiguitas peran terhadap kinerja karena tanpa adanya stres kerja ambiguitas peran dapat secara langsung berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada reviewer dan semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan artikel ini baik dalam bentuk kritik ataupun masukan yang membangun untuk perbaikan artikel ini agar menjadi lebih baik

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2006. *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Refika Aditama.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Ahmed, Kaleem, Farrukh Shahzad, Zeeshan Fareed, Bushra Zulfiqar & Tahir Naveed. 2013. Impact of Relationship, Task & Role Conflict on Teaching Performance in Educational Institutes, *International Journal of Management, Accounting and Economics*, ISSN 2383-2126 Vol. 1, No. 2: 101-112
- Arbabisarjou Azizolla, Ajdari, Zaman, dan Omeidi Khaled (2013). *The Relationship Between job stress and Performance Among The Hospitals Nurses*. Health Promotion Research Center, Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran, *World of Sciences Journal*; 2013[02] ISSN 2307-3071
- Babin B.J & J.S. Boles 1998. *Employee Behavior In a service Environment; A Model and Test of Potential differences Between Men and women*. Georgia State University, Journal Department of Marketing, University Plaza, Atlanta, GA 30303-3083, 77-91.
- Beauchamp, M.R., S.R. Bray, A. Fielding, dan M.A. Eys. 2004. "A multilevel investigation of the relationship between role ambiguity and role efficacy in sport." *Psychology of Sport and Exercise*, Vol. 6, pp. 289-302.
- Catharina Florence 2001. *Pengaruh Konflik dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan (Study Kasus Pada Departemen Call Centre PT Excelcomindo Pratama Jakarta)*. *Jurnal Tesis Ekonomi Bisnis & Akuntansi*. Vol. 13, No. 5, 65-83.
- Celik Kazim. 2013. *The Effect Of The Role Ambiguity And Role Conflict On Vice Principals The Mediating Role Of Burnout*. *Eurasian Journal of Education Research (EJER)*.ISSUE : 51 ISSN 1302-597X, Spring 2013, 195-214 *Education*, Vol.7, No.2: 113-118
- Habibullah, Jimad dan Lin Apriyani. 2009. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Pelayanan Pada Dinas Kependidikan Kota Bandar Lampung*. *Jurnal Tesis Ekonomi & Manajemen bisnis* Vol 12 No 1..
- Hon, Alice H. Y. 2013. "The Effects of Group Conflict and Work Stres on Employee Peformances".*Journal Tourism Management*.
- Husein Umar, 2005, "Metode Penelitian

- Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis”, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Hutami, Gartiria dan Anis Chariri. 2011, Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Komitmen Independensi Auditor Internal Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada Inspektorat Kota Semarang). Jurnal Tesis Faculty of Economics and Business. (<http://eprints.indip.ac.id/30903/1/JurnalGartiriaHutami.pdf>, diunduh 13 Oktober 2012)
- Indriyani, A. 2009. Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit (studi pada rumah sakit Roemani Muhammadiyah Semarang), Tesis, Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang. Hal.1-123.
- Ivancevich, John M, Konopaske Robert dan Matteson, T, Michael, 2007. Perilaku dan Manajemen Organisasi. Jilid 1. Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J.D. and Rosenthal, R.A.1964. Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity. John Wiley & Sons, New York.
- Khattak Muhammad A., Quarat-ul-ain, dan nadeem Iqbal 2013. Impact of Role Ambiguity on job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress. International Journal of Academic Reseach in Accounting, Finance and Management Sciences, Vol. 3, No 3, July 2013, pp. 28-39.
- Kreitner R. dan Knicki A. Buelens. 2005. Organizational Behaviour, New York : McGraw Hill.
- Lapopolo, R. B. 2002 The Relationship of Role Related Variables to Job Satisfaction and Commitment to The Organization in Restructured Hospital Environment. Journal Physical Therapy, Vol. 82, No. 10, pp.984-999.
- Luthans, S Fried. 2006. Organizational Behavior. McGraw Hill International Book Company.
- Mas’ud, Fuad. 2004. Survai Diagnosis Organisasional Konsep & Aplikasi. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- McGee, Gail W., Carl E. Ferguson, Jr. dan Anson Seers.1989. Role Conflict and Role Ambiguity: Do the Scales Measure These Two Constructs?. Journal of Applied Psychology 1989,Vol.74,No.5,815-818.
- Mohsan, Faizan.,Muhammad Mussarat Nawaz and Sarfraz Khan. 2011. Impact of Stress on Job Performance of Employees Working in Banking Sector of Pakistan. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business. 3 (2): pp : 1982-1991
- Nanik Ram, Dr.Immamuddin Khoso dan Asif Ali Shah 2011. Role Conflict And Role Ambiguity As Factors In Work Stress Among Managers; Case Study Of Manufacturing Sector In Pakistan. Canadian Center of Science and
- Nurqamar, Fitri, Haerani, & Ria mardiana 2014. Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Implikasinya Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Pejabat Struktural Progd. Jurnal Analisis, ISSN 2303-100X, Vol 3. No 1 : 24-31.
- Onyemah, Vincent. 2008. Role Ambiguity, Role Conflict, and Performance: Empirical Evidence of an Inverted-U Relationship. Journal of Personal Selling & Sales Management, Vol. 28, No. 3, 299–313.
- Rivai, Veithzal, 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Rizzo, J.R., House, R.J., Lirtzman, S. 1970. Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 15 pp.150-63.
- Robbin, Stephan. P. 2007. Perilaku Organisasi, Edisi Kesepuluh. Jakarta : Salemba Empat
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. Perilaku Organisasi Edisi ke 12, Jakarta: Salemba Empat.

- Ross, R. R. & Altmaier, E. M. 1994. *Intervention in Occupational Stress*. London: Sage Publications.
- Rozikin 2006. Pengaruh Konflik Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Pemerintah Di Kota Malang. *Jurnal Tesis Aplikasi Manajemen*, Vol. 4, No. 2, 1-8.
- Safaria, Triantoro, Ahmad bin Othman & Muhammad Nubli Wahab. 2011. Role Ambiguity, Role Conflict, the Role of Job Insecurity as Mediator toward Job Stress among Malay Academic Staff: A SEM Analysis, *Current Research Journal of Social Sciences*, 3(3): 229-235.
- Schermerhorn, Jr. J. R. 2011. *Introduction to Management 11th Edition*. Iowa: John Wiley & Sons, Inc.
- Setiyana, V.Y. 2013. Forgiveness dan Stres Kerja terhadap Perawat. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan Universitas Muhammadiyah*, Vol. 01, No.2. hal 52-59.
- Sugiyono. 2011. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.
- Sungkawati, Endang. 2007. Analisis Konflik dan Stres serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Pekerja Perempuan di PR Karya Bersama Malang. *Jurnal Ekonomi Arthavidya*, Tahun 8, No.2, 16-24.
- Tracy, Lane; Thomas W. Johnson. 1981. What Do the Role Conflict and Role Ambiguity Scales Measure?. *Journal of Applied Psychology* 1981, Vol. 66, No. 4, 464-469.
- Usman, Ahmad, Zulfiqar A., Ishfaq A., & Zeeshan A (2011). Work Stress Experienced By The Teaching Staff Of University Of the Punjab. *International Journal of Business and Social science*, Vol. 2, No. 8, 202-210.
- Wu, Yu-Chi. 2011. Job Stress and Job Performance Among Employees in the Taiwanese Finance Sector : The Role of Emotional Intelligence. *Social Behaviour and Personality*. Vol : 39 (1) : pp : 21-32.
-