**PENGARUH KONFLIK PERAN, AMBIGUITAS PERAN, STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI INSPEKTORAT DAERAH KOTA PADANGSIDIMPUAN**

**Oleh:**

**Try Wahyu Utami, M.M.**

*Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN SYAHADA Padangsidimpuan*

*Email: utami@uinsyahada.ac.id*

***Abstrak***

***Suatu organisasi baik itu bersifat profit maupun pelayanan publik dituntut untuk dapat menampilkan kinerja terbaiknya secara konsisten guna pencapaian tujuan organisasinya. Salah satu faktor yang menentukan pencapaian kinerja organisasi dan tujuan organisasi adalah kinerja sumber daya manusianya dalam hal ini pegawai. Posisi Pegawai Negeri Sipil atau PNS, sebagai mesin birokrasi dituntut untuk bekerja secara efektif dan efisien dalam rangka memaksimalkan fungsi organisasi pemerintah. Kondisi yang ada di Inspektorat Daerah Kota Padangsidimpuan harus berusaha meningkatkan kinerja pegawainya agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efektif dan efisien, akan tetapi berdasarkan pengamatan sementara di lapangan bahwa ada pegawai yang kinerjanya masih rendah, masih banyak pegawai yang masih malas-malasan dan belum optimal untuk memenuhi standar kinerjanya. Hal ini terlihat dari beberapa indikasi seperti di bawah ini seperti pekerjaan yang banyak ditumpuk, kurang cepatnya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan kurangnya komunikasi antar pegawai atau dengan atasan. Faktor yang tidak kalah penting dalam rangka memacu peningkatan kinerja pegawai konflik peran. Konflik adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Inspektorat Daerah Kota Padangsidimpuan adalah ambiguitas peran, ambiguitas peran dapat timbul pada lingkungan kerja saat seseorang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kepuasan kerja yang efektif dari sebuah peran. Konflik peran dan ambiguitas peran mengakibatkan kepuasan kerja bagi pegawai yang tentu saja akan menghasilkan sesuatu yang tidak diinginkan, baik untuk dirinya sendiri maupun untuk Inspektorat Daerah Kota Padangsidimpuan. stres kerja merupakan kondisi yang muncul dari interaksi antara pegawai dengan pekerjaan serta dikarakteristikkan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka. Stres kerja yang dialami oleh pegawai akan membawa dampak negatif terhadap motivasi kerja, artinya pegawai yang memiliki tingkat stres kerja tinggi cendrung memiliki kinerja yang rendah dan pada akhirnya berdampak penurunan kinerja pegawai tersebut.***

***Kata kunci : Konflik peran, Ambiguitas peran, Stres kerja, Kualitas, Kinerja, Pegawai.***

1. **LATAR BELAKANG PENELITIAN**

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja Suatu organisasi baik itu bersifat profit maupun pelayanan publik dituntut untuk dapat menampilkan kinerja terbaiknya secara konsisten guna pencapaian tujuan organisasinya. Salah satu faktor yang menentukan pencapaian kinerja organisasi dan tujuan organisasi adalah kinerja sumber daya manusianya dalam hal ini pegawai. Posisi Pegawai Negeri Sipil atau PNS, sebagai mesin birokrasi dituntut untuk bekerja secara efektif dan efisien dalam rangka memaksimalkan fungsi organisasi pemerintah. Selain tuntutan di atas tanggungjawab yang lain adalah menjaga serta memperbaiki citra para pegawai di mata masyarakat, karena sering di anggap sebagai pegawai yang tidak memiliki inovasi kerja yang tinggi sehingga kinerja organisasi dinilai kurang optimal.

Kondisi yang ada di Inspektorat Daerah Kota Padangsidimpuan harus berusaha meningkatkan kinerja pegawainya agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efektif dan efisien, akan tetapi berdasarkan pengamatan sementara di lapangan bahwa ada pegawai yang kinerjanya masih rendah, masih banyak pegawai yang masih malas-malasan dan belum optimal untuk memenuhi standar kinerjanya. Hal ini terlihat dari beberapa indikasi seperti di bawah ini seperti pekerjaan yang banyak ditumpuk, kurang cepatnya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan kurangnya komunikasi antar pegawai atau dengan atasan.

Penurunan kinerja pegawai Inspektorat Daerah Kota Padangsidimpuan memerlukan pemecahan karena berhubungan dengan pelayanan masyarakat dan merugikan instansi sendiri dalam pencapaian visi organisasi Pemerintahan Kota Padangsidimpuan, serta sangat mungkin mengakibatkan menurunnya kinerja organisasi secara totalitas karena baik buruknya kinerja organisasi atau organisasi merupakan cerminan dari kinerja pegawainya. Rendahnya kinerja pegawai Inspektorat Daerah Kota Padangsidimpuan dapat di kaji dengan melihat faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, bahkan dapat di katakan amat menentukan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah di tetapkan sebelumnya.

Kinerja pegawai Inspektorat Daerah Kota Padangsidimpuan tidak terlepas dari pengaruh motivasi kerja pegawai, baik motivasi yang berasal dari dalam diri pegawai itu sendiri ataupun motivasi yang berasal dari luar, karena motivasi menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan guna mendapat hasil yang terbaik. Oleh karena itu tidak heran jika pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya memiliki kinerja yang tinggi pula. Untuk itu motivasi kerja pegawai perlu dibangkitkan agar pegawai dapat menghasilkan kinerja yang terbaik, semakin tinggi motivasi pegawai dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan pun tinggi. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai dapat bersifat individu seperti kebutuhan dan sikap, sedangkan yang bersifat organisasi meliputi pembayaran gaji, pengawasan, pujian, dan pekerjaan itu sendiri. Fenomen tentang motivasi kerja pegawai Inspektorat Daerah Kota Padangsidimpuan diantaranya pegawai merasa arahan yang diberikan oleh atasan tidak merata ke semua bawahan, sehingga ada pegawai yang sibuk dalam bekerja dan ada pegawai yang santai dalam bekerja, yang hal ini dapat menimbulkan kecemburuan di antara sesama pegawai yang pada akhirnya akan berdampak pada penurunan kinerjanya.

Faktor yang tidak kalah penting dalam rangka memacu peningkatan kinerja pegawai konflik peran. Konflik adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Menurut Handoko (2001:124) konflik sebagai suatu proses yang mulai bila satu pihak merasakan bahwa suatu pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan segera mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang diperhatikan pihak pertama. Konflik dapat merupakan masalah yang serius dalam setiap organisasi. Konflik itu mungkin tidak menimbulkan kematian suatu perusahaan tetapi pasti dapat merugikan kepuasan kerja suatu organisasi maupun mendorong kerugian bagi banyak pegawai yang baik.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Inspektorat Daerah Kota Padangsidimpuan adalah ambiguitas peran. Menurut Hutami (2011:112), bahwa ambiguitas peran dapat timbul pada lingkungan kerja saat seseorang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kepuasan kerja yang efektif dari sebuah peran. Kurangnya informasi dan kejelasan peran serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka dapat menyebabkan timbulnya situasi penuh stress dan cenderung menimbulkan konflik. Konflik peran dan ambiguitas peran mengakibatkan kepuasan kerja bagi pegawai yang tentu saja akan menghasilkan sesuatu yang tidak diinginkan, baik untuk dirinya sendiri maupun untuk Inspektorat Daerah Kota Padangsidimpuan.

Variabel lain yang mempengaruhi kinerja pegawai Inspektorat Daerah Kota Padangsidimpuan adalah stres kerja. Robbins (2007:43)menjelaskan stres kerja adalah kondisi yang muncul dari interaksi antara pegawai dengan pekerjaan serta dikarakteristikkan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka. Gejala stres kerja ini dapat dilihatantara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan. Stres kerja yang dialami oleh pegawai akan membawa dampak negatif terhadap motivasi kerja, artinya pegawai yang memiliki tingkat stres kerja tinggi cendrung memiliki kinerja yang rendah dan pada akhirnya berdampak penurunan kinerja pegawai tersebut. Beberapa studi empiris terdahulu membuktikan bahwa variabel stres kerja memiliki pengaruh yang negatif terhadap kinerja pegawai (Anwar, Maupa, Ali & Ismail, 2015; Sumaryo, Ramly, Gani & Alam, 2015). Untuk dapat mengungkap fenomena tentang stres kerja pegawai Inspektorat Daerah Kota Padangsidimpuan, dilakukan pengamatan dengan cara wawancara secara lisan terhadap 10 orang pegawai yang pernah tidak masuk kerja karena sakit. Dari hasil wawancara tersebut penulis menemukan kebanyakan dari mereka yang sakit disebabkan karena gangguan pencernaan, sulit tidur dan tekanan darah tinggi, dimana hal-hal tersebut merupakan gejala seseorang mengalami stres kerja.

**II. TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1. Pengertian Kinerja**

Menurut Siagian (2003:67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya**.** Jadi kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan.

Penilaian kinerja adalah suatu proses dimana melalui ini organisasi dapat menetapkan dari pekerjaan yang dikerjakan dan mencoba untuk mengembangkan pekerjaan sebenarnya, ada beberapa alasan untuk menilai hasil kerja, hasil kerja tersebut menyediakan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan tentang pengembangan dan gaji. Kedua, penilaian hasil kerja menyediakan kesempatan bagi para manager dan pegawai untuk bersama-sama meninjau prilaku bawahan yang berkaitan dengan pekerjaan. Menilai hasil kerja pegawai adalah tugas organisasi. Pegawai melihat penilaian hasil kerja adalah sesuatu yang berguna untuk melangsungkan karir dan pekerjaan yang dan tidak melihat penilaian itu sebagai perencanaan dan informasi yang tidak berguna. Menilai hasil kerja pegawai secara jujur dan adil merupakan suatu yang berguna bagi pegawai maupun organisasi. Dalam upaya menetapkan suatu penilaian yang objektif maka penentuan objek apa yang dinilai pada dasarnya dipengaruhi oleh berbagai jenis jabatan pegawai yang dinilai dan tujuan penilaian itu dilakukan.

Dalam penetapan sifat-sifat atau faktor apa yang harus dinilai dari pegawai, maka pihak manajemen harus memperhatikan jenis jabatan pegawai yang dinilai dan tujuan-tujuan penilaian. Objek dari setiap penilaian dari setiap pegawai seharusnya harus meliputi 2 (dua) hal pokok yaitu hasil-hasil pekerjaan dan sifat-sifat pribadi. Penilaian akan hasil pekerjaan dapat dipergunakan untuk tujuan-tujuan seperti :

* + 1. Dasar pendidikan
    2. Dasar penetapan gaji
    3. Dasar prestasi
    4. Untuk pemberhentian

**1.2. Manfaat Dari Penilaian Kinerja**

Sungguhpun banyak mengakui bahwa penilaian kinerja pegawai sukar dan penilaian efektif tidak mudah, namun mereka sependapat bahwa penilaian kecakapan pegawai dalam setiap organisasi adalah penting. Hal ini disebabkan tujuan dari pada penilaian hasil kerja pegawai adalah untuk mengetahui sampai seberapa jauh hubungan dan peranan seorang pegawai terhadap realisasi tujuan organisasi serta faedah / kegunaan dari penilaian hasil kerja pegawai itu sendiri.

**1.3. Pengertian Konflik Peran**

Konflik peran adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/ perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Konflik peran juga dapat diartikan sebagai perilaku anggota organisasi yang dicurahkan untuk beroposisi terhadap anggota yang lain. Selain itu konflik diartikan sebagai perbedaan, pertentangan dan perselisihan (Nawawi, 2003:101).

**1.4. Pengertian Ambiguitas Peran**

Konflik peran yang dialami para pegawai kemungkinan dikarenakan mereka mengalami kesulitan dalam hal memenuhi tuntutan atas peranannya, akan tetapi setidaknya mereka mengetahui apa yang menjadi harapan mereka. Berbeda halnya dengan ambiguitas peran yang kekurangan informasi dalam hal tugas-tugas yang harus mereka kerjakan. Ambiguitas peran telah didefinisikan oleh beberapa ahli dengan kalimat yang berbeda-beda namun dengan persamaan arti dan pokoknya. Para ahli mendefinisikan ambiguitas peran dimana pegawai mendapatkan kurangnya informasi yang jelas mengenai tanggung jawab dan harapan dari jabatan atau posisi yang dia tempati.

**III. METODE PENELITIAN**

* 1. **Lokasi, Objek Penelitian**

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Inspektorat Daerah Kota Padangsidimpuan. Jalan H.T Rizal Nurdin KM 7 Pal IV Pijorkoling Padangsidimpuan.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah konflik peran sebagai variabel X1, ambiguitas peran sebagai variabel X2, stres kerja sebagai variabel X3, motivasi kerja sebagai variabel X4 dan kinerja pegawai sebagai variabel Y.

* 1. **Teknik Pengumpulan Data**

1. **Analisa Deskriptif**

Teknik pengumpulan data yang tepat, dengan mempertimbangkan penggunaannya berdasarkan jenis data dan sumbernya. Data yang obyektif dan relevan dengan pokok permasalahan penelitian merupakan indikator keberhasilan suatu penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. **Kuesioner (Angket)**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

1. **Studi Pustaka**

Metode pencarian informasi dari buku-buku yang relevan dan sumber yang lain yang membahas masalah dalam penelitian ini.

1. **Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan cara untuk mencari data pegawai, hal-hal atau variabel yang berbentuk catatan, buku, surat kabar, majalah, notulen, ledger, prasasti, agenda dan lain sebagainya. Metode ini digunakan untuk memperoleh data-data tentang gambaran umum Inspektorat Daerah Kota Padangsidimpuan.

**IV. HASIL**

* 1. **Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Inspektorat Daerah Kota Padangsidimpuan.**

Untuk mengetahui pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja pegawai Inspektorat Daerah Kota Padangsidimpuan digunakan uji-t, sedangkan untuk melihat besarnya pengaruh digunakan angka Beta atau *Standardized Coefficient.*

Tabel. 5.12, Coeficientsa pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients  Beta | t | Sig. |
| B | Std. Error |
| 1 | (Constant) | 5.486 | 8.719 |  | .629 | .535 |
|  | Ambiguitas  peran | .068 | .102 | .067 | .668 | .510 |

a Dependent Variable: Kinerja

Hasil pengolahan data-2017

Dari tabel 5.12 diatas diperoleh nilai thitung sebesar 0.668. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi (α ; 0,05) dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan DK = n – 2, atau 32 – 2 = 30. Dengan ketentuan tersebut, diperoleh nilai ttabel sebesar 2.042. Dengan kriteria hipotesis sebagai berikut :

Jika thitung > ttabel, maka H0 ditolak dan Ha diterima.

Jika thitung < ttabel, maka H0 diterima dan Ha ditolak.

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai thitung < t tabel (0.668 < 2.042) dan nilai signifikasi 0.510 > 0.05, sehingga H0 diterima dan Ha ditolak. Artinya variabel ambiguitas peran berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai Inspektorat Daerah Kota Padangsidimpuan. Besarnya pengaruh variabel ambiguitas peran terhadap kinerja pegawai Inspektorat Daerah Kota Padangsidimpuan sebesar 0.067 atau 6.70%.

**V. DAFTAR PUSTAKA**

Amstrong Michael dan Helen Murlis (2003), **Manajemen Imbalan,** Buku Kedua, PT. Buana Ilmu Populer, Jakarta.

Barker, Alan (2002), **Mengelola Sumber Daya Manusia**, PT. Gramedia, Jakarta.

Buchori Zainun. 2004. **Manajemen dan Motivasi.**Balai Aksara, Jakarta.

Dessler, Garry (2002), **Manajemen Sumber Daya manusia**, PT. Preshelindo, Jakarta.

Gorda, IGN. 2004. **Manajemen Sumber Daya Manusia***.* Edisi Revisi. Cetakan Kedua. Denpasar: Astabrata

Handoko T, Hani (2000), **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia,**  Edisi Kedua , BPFE Yogyakarta.

Hasibuan, Malayu, SP (2002), **Manajemen Sumber Daya Manusia,** PT.Bumi Akasara Jakarta.

Ishak Arep, dan Hendri Tanjung. 2004. **Manajemen Motivasi***.* Grasindo, Jakarta.

Kreitner, R., A Kinicki. 2004. **Organizational Behavior**. Sixth Edition. USA: Mc. Graw Hill Companies

Kuncoro, Mudrajat. 2003. **Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi**. Jakarta: Erlangga

Mathis, Robert L. 2006. **Human Resources Management**. Jakarta: Salemba Empat

Martoyo, Susili (2005), **Manajemen Sumber Daya Manusia,** Edisi Ketiga, Cetakan Keempat, Ghalia Jakarta

Mathis L. Robert dan Jackson H. John alih bahasa oleh Sadeli (2002), **Manajemen Sumber Daya Manusia,** Salemba Empat Jakarta.

Nitisemito S Alex (2001), **Manajemen Personalia**, Cetakan Keempat, Ghalia, Jakarta.

Phale, A.S. 2003. **Work Ethics of Employees in the Platinum Mine Industry**. Master Dissertation. Potchefstroom: Potchefstroom University for Christian Higher Education

Robbinss, Stephen P (2001). **Organizational Behavior (Terjemahan) Jilid 1**, Edisi Kedelapan, PT.Bhuana Ilmu Populer, Jakarta

Riani, Asri Laksmi, (2013) **Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini**. Graha Ilmu, Yogyakarta.

Rivai, Veitzal (2009). **Manajemen Sumber Daya Manusia,** Rajawali Pers, Jakarta.

Robbins P. Stephen, Coulter Mary alih bahasa oleh Benyamin, (2004), **Manajemen,** Edisi keenam, Jilid 2, PT. Indeks Jakarta

Santoso, Singgih (2004), **SPSS Statistik Parametrik,** PT. Alex Media Komputindo, Kelompok Gramedia Jakarta.

Siagian P. Sondang (2003), **Organisasi Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi,** Gunung Agung Jakarta

Simamora, H. 2004. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN

Suharyadi, Purwanto, SK (2004), **Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern,** Buku II, Salemba Empat Jakarta.

Thoha, Miftah (2006), **Kepemimpinan Dalam Manajemen,** Rajawali Jakarta

Triton PB (2005), **Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia,** Tugu Yogyakarta

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (2006),  **SPSS 13.00 Terapan, Riset Statistik Parametrik,** Andi, Yogyakarta

Wahjosumidjo (2005),  **Kepemimpinan dan Motivasi,** Liberty Yogyakarta

Wibowo, 2007. **Manajemen Kinerja**. Cetakan Pertama. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Winardi, (2004). **Manajemen Perilaku Organisasi**,Edisi Revisi Cetakan Pertama, Prenada Media,Jakarta.