

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN

ASBTRAK

KATA PENGANTAR ..... i

DAFTAR ISI.....

iii

DAFTAR TABEL ..... v

DAFTAR GAMBAR..... vi

BAB I PENDAHULUAN ..... 1

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah .....

..... 13

1.2.1. Identifikasi Masalah .....

..... 13

1.2.2. Rumusan Masalah .....

..... 14

1.3 Tujuan Penelitian .....

..... 14

1.4 Manfaat Penelitian .....

..... 14

1.4.1. Manfaat Teoritis .....

..... 15

1.4.2. Manfaat Praktis .....	
.....	15

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

.....	
.....	16
<b>2.1 Kajian Pustaka .....</b>	
.....	16
2.1.1 Manajemen .....	
.....	16
2.1.1.1 Pengertian Manajemen.....	
.....	16
2.1.1.2 Fungsi Manajemen .....	
.....	18
2.1.1.3 Unsur-Unsur Manajemen .....	
.....	21
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	
.....	23
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	
.....	
.....	23
2.1.2.2 Peranan dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	
.....	24
2.1.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	
.....	28

2.1.3	<i>Role conflict</i> (Konflik Peran).....	
	.....	29
2.1.3.1	Pengertian <i>Role conflict</i> (Konflik Peran)	
	.....	29
2.1.3.2	Indikator <i>Role conflict</i> (Konflik Peran)	
	.....	33
2.1.3.3	Tipe <i>Role conflict</i> (Konflik Peran) .....	
	.....	36
2.1.3.4	Faktor yang Mempengaruhi <i>Role conflict</i> (Konflik Peran) .....	
	.....	38
2.1.3.5	Karakteristik <i>Role conflict</i> (Konflik Peran)	
	.....	39
2.1.3.6	Upaya untuk menghindari <i>Role conflict</i> (Konflik Peran) .....	
	.....	41
2.1.4	<i>Role Ambiguity</i> (Ketidakjelasan Peran).....	
	.....	44
2.1.4.1	Pengertian <i>Role Ambiguity</i> (Ketidakjelasan Peran) .....	
	.....	44
2.1.4.2	Karakteristik <i>Role Ambiguity</i> (Ketidakjelasan Peran) .....	
	.....	46

2.1.4.3	Upaya untuk Menghindari <i>Role Ambiguity</i> (Ketidakjelasan Peran) .....	48
2.1.4.4	Indikator <i>Role Ambiguity</i> (Ketidakjelasan Peran) .....	50
2.1.5	Stres Kerja .....	51
2.1.5.1	Pengertian Stres Kerja .....	51
2.1.5.2	Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja ....	53
2.1.5.3	Gejala - gejala Stres Kerja.....	58
2.1.5.4	Dampak Stres Kerja Pada Pegawai .....	62
2.1.5.5	Indikator Stres kerja .....	63
2.1.5.6	Mengelola Stres Kerja .....	67
2.1.6	Penelitian Terdahulu.....	69
2.2	Kerangka Pemikiran.....	73

2.2.1	Pengaruh <i>Role conflict</i> Terhadap Stress Kerja Karyawan	73
2.2.2	Pengaruh <i>Role Ambiguity</i> Terhadap Stress Kerja Karyawan	74
2.2.3	Pengaruh <i>Role conflict</i> dan <i>role ambiguity</i> terhadap Stress Kerja Karyawan	74
2.3	Hipotesis	77

BAB III	METODE PENELITIAN	78
3.1	Metode Penelitian yang Digunakan	78
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	80
3.2.1	Definisi Variabel	80
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	82
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	84
3.3.1	Populasi	84

3.3.2	Sampel.....	85
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	86
3.4.1	Sumber Data.....	86
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	88
3.5	Teknik Analisis Data.....	90
3.5.1	Pengaruh <i>Role conflict</i> terhadap stress kerja.....	90
3.5.2	Pengaruh <i>role Ambiguity</i> terhadap stress kerja .....	93
3.5.3	Pengaruh <i>Role conflict</i> dan <i>Role Ambiguity</i> Terhadap Stres kerja .....	97
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian.....	102
3.6.1	Tempat Penelitian.....	102
3.6.2	Waktu Penelitian .....	102
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	104

4.1 Hasil Penelitian .....	104
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	104
4.1.1.1 Profil Singkat Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar .....	104
4.1.1.2 Visi dan Misi Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar .....	105
4.1.1.3 Struktur Organisasi Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar .....	107
4.1.1.4 Keadaan Pegawai di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar.....	116
4.1.1.5 Kondisi Sarana dan Prasarana di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar.....	119

4.1.2	Karakteristik Responden .....	121
4.1.3	Deskripsi Variabel Yang Diteliti.....	124
4.1.3.1	Hasil Penelitian Tentang <i>role conflict</i> Pada Pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar .....	125
4.1.3.2	Hasil Penelitian Tentang <i>Role ambiguity</i> Pada Pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar .....	136
4.1.3.3	Hasil Penelitian Tentang Stres kerja Pada Pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar .....	147
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis .....	158
4.1.3.1	Hasil Penelitian tentang pengaruh <i>role conflict</i> terhadap Stres kerja pada pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan	



Anak Kota Banjar .....	158
4.1.3.2 Hasil Penelitian Tentang pengaruh <i>Role ambiguity</i> terhadap Stres kerja Pada pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar .....	163
4.1.3.3 Hasil Penelitian tentang Pengaruh <i>role conflict</i> dan <i>Role ambiguity</i> terhadap Stres kerja Pada pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar .....	169
<b>4.2 Pembahasan</b> .....	177
4.2.1 Pengaruh <i>role conflict</i> terhadap Stres kerja Pada pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar .....	177
4.2.2 Pengaruh <i>role ambiguity</i> terhadap Stres kerja Pada pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar .....	180
4.2.3 Pengaruh <i>Role conflict</i> dan <i>Role ambiguity</i> terhadap Stres kerja Pada pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan	

Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar

..... 182

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....

..... 185

5.1 Simpulan .....

..... 185

5.2 Saran .....

..... 186

DAFTAR PUSTAKA .....

..... 187

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Hasil Pra Survey tentang Stres kerja pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar .....	7
Tabel 1.2	Data Hasil Pra Survey tentang konflik peran di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar .....	9
Tabel 1.3	Data Hasil Pra Survey tentang Ambiguitas peran di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar .....	12
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel .....	83
Tabel 3.2	Data Pegawai Aparatur Sipil Negara Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar .....	85
Tabel 3.3	Instrumen Jawaban dan Skor Skala <i>Likert</i> .....	90
Tabel 3.4	Interpretasi Terhadap Koefisien Kolerasi .....	91
Tabel 3.5	Interpretasi Terhadap Koefisien Kolerasi .....	95
Tabel 3.6	Interpretasi Terhadap Koefisien Kolerasi .....	100
Tabel 3.7	Jadwal Kegiatan Pelaksanaan.....	102
Tabel 4.1	Jumlah Pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2023 .....	117
Tabel 4.2	Jumlah Pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Berdasarkan Golongan Pangkat Tahun 2023 .....	117
Tabel 4.3	Jumlah Pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2023 .....	118
Tabel 4.4	Jumlah Sarana dan Prasarana Berdasarkan Kondisi di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar Tahun 2023 .....	120
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	121

Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	122
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.	123
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja .....	124
Tabel 4.9	Pedoman Interpretasi Jawaban Responden .....	125
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Bekerja dengan dua tim kerja atau lebih dengan cara kerja yang berbeda-beda.....	127
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Menerima penugasan didukung sumber daya manusia yang memadai .....	127
Tabel 4.12	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Tidak perlu melanggar peraturan atau kebijakan untuk bisa melaksanakan suatu penugasan .....	128
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Melakukan tugas-tugas yang harus dilakukan diluar kebiasaan dalam penugasan....	129
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Diberi pekerjaan yang seharusnya bukan merupakan bagian dari tugas. ....	129
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Menerima penugasan dari dua orang atau lebih yang saling bertentangan.....	130
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Melakukan pekerjaan dalam penugasan yang sebenarnya tidak perlu .....	130
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Melakukan penugasan yang mungkin di tolak oleh orang lain.....	131
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tidak adanya kejelasan mengenai pekerjaan yang seharusnya dilakukan .....	132
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Rencana dan tujuan pekerjaan tidak jelas.....	132
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Menerima penugasan dari dua yang saling bertentangan secara prinsip.....	133
Tabel 4.21	Rekapitulasi Role conflict pada Pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar Berdasarkan Kuesioner Yang Disebar .....	134
Tabel 4.22	Interpretasi Mengenai Role Conflict Pada pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar .....	136

Tabel 4.23 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kurang mengetahui dengan jelas tanggung jawab yang ditetapkan dalam organisasi .....	138
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kurang mengetahui dengan jelas apa yang diharapkan organisasi dari pegawai.	138
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kurang dapat membagi waktu dengan baik antara harus menyelesaikan penugasan di lapangan dengan menyelesaikan laporan yang diminta atasan .....	139
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan hanya diberi sedikit waktu (sangat terbatas) untuk mengerjakan pekerjaan dalam suatu penugasan.....	140
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Melakukan tugas-tugas yang harus dilakukan diluar kebiasaan dalam penugasan....	140
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Menerima penugasan dua atau lebih dari organisasi yang saling bertentangan.....	141
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Menerima penugasan sebagai pejabat structural didukung sumber daya manusia yang memadai .....	142
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Menerima penugasan sebagai pejabat structural dengan sumberdaya yang cukup untuk melaksanakan tugas.....	141
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Merasa kurang yakin tentang wewenang yang dimiliki saat ini .....	142
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Wewenang yang diberikan tidak sesuai dengan tanggungjawab .....	142
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Merasa rencana dan tujuan pekerjaan kurang jelas.....	143
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Merasa kurang jelas mengenai pekerjaan / apa yang seharusnya dilakukan.....	145
Tabel 4.35 Rekapitulasi Role ambiguity pada pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar Berdasarkan Kuesioner Yang Disebar .....	145
Tabel 4.36 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Pekerjaan memiliki konflik yang besar yang banyak menuntut .....	158

Tabel 4.37 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tidak semua pegawai menerima dengan baik metode kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya. ....	149
Tabel 4.38 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tuntutan tugas yang berikan atasan tidak sesuai dengan uraian jabatan yang diemban .....	150
Tabel 4.39 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Dalam menjalan pekerjaan, ditekan dengan banyak peraturan .....	150
Tabel 4.40 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Target yang ditetapkan organisasi membahayakan kesehatan mental .....	151
Tabel 4.41 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Pimpinan selalu memberikan teguran yang keras pada pegawai yang melakukan kesalahan kerja.....	152
Tabel 4.42 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Terdapat rekan kerja yang kurang cocok dalam bekerja.....	152
Tabel 4.43 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Terdapat rekan kerja yang menghambat pekerjaan .....	153
Tabel 4.44 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Peran yang di terima di dalam organisasi sering bertentangan satu sama lain sehingga membingungkan.....	153
Tabel 4.45 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Dalam bekerja, selalu dikejar waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik	154
Tabel 4.46 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tidak punya cukup waktu untuk menyelesaikan semua pekerjaan .....	155
Tabel 4.47 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Harus bekerja super cepat dalam menyelesaikan pekerjaan .....	155
Tabel 4.48 Rekapitulasi Stres kerja pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar Berdasarkan Kuesioner Yang Disebar .....	156
Tabel 4.49 Rekap Hasil Analisis Deskriptif.....	157
Tabel 4.50 Nilai-Nilai Perhitungan Regresi Dan Korelasi Penilaian kinerja Dengan Stres kerja Pada pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar .....	164
Tabel 4.51 Nilai-Nilai Perhitungan Regresi Dan Korelasi Variabel Role conflict dan Role ambiguity Terhadap Stres kerja Pada pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar .....	169

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Paradigma Penelitian.....	76
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Banjar.....	
.....	108